

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan di Indonesia, Pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit. Maka sebagai salah satu unsur penerimaan Negara, pajak memiliki peran yang sangat besar. Pajak merupakan salah satu sektor pendukung bagi Pemerintah dalam mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Agar rencana tersebut dapat dicapai maka pemerintah membentuk suatu badan yang bertugas untuk memungut pajak dari masyarakat. Pemungutan pajak merupakan suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai salah satu cara untuk memperoleh pendapatan. Pengenaan pajak di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu Pajak Negara dan Pajak Daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah. Instansi yang menangani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah di Kabupaten Gianyar yaitu didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT memiliki perwakilan di setiap Kabupaten/kota yang disebut dengan UPTD (Unit Pelaksana Tugas Daerah). Kantor Bersama SAMSAT Gianyar merupakan perwakilan Kantor SAMSAT di Kabupaten Gianyar dan merupakan tempat bagi para wajib

pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Kabupaten Gianyar mengalami peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun, beberapa faktor pendorong yang membuat kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya yaitu kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dan syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangat mudah.

Tabel 1.1

Persentase Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar Tahun 2018-2021

Tahun	Target PKB	Realisasi PKB	Persentase
2018	231.469	203.504	88%
2019	234.698	191.178	81%
2020	203.411	187.926	92%
2021	185.781	175.560	94%

Berdasarkan tabel 1.1 pencapaian penerimaan pajak Kabupaten Gianyar tahun 2018-2021 sudah cukup baik, tetapi belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Diharapkan Kantor SAMSAT Gianyar dapat melihat hal-hal yang dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat membuat wajib pajak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017). Pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk

memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dalam penerapan sanksi baik itu hukum maupun administrasi (Santiari, 2020). Wajib pajak yang patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak merupakan suatu norma. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah pemahaman perpajakan, kewajiban moral, kesadaran wajib pajak, biaya kepatuhan dan juga sanksi perpajakan.

Pemahaman wajib pajak tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, bagaimana wajib pajak akan melaksanakan hak dan kewajiban mereka jika mereka tidak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan. Pemahaman pajak merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Santiari, 2020). Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap wajib pajak ini mempengaruhi perilaku perpajakan bagi wajib pajak dan akhirnya perilaku perpajakan akan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Arya, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020), Tresnalyani (2018) dan Kusuma (2019), menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Lionita (2021) dan Brahmanti (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Ratniati (2018) Kewajiban moral adalah perasaan hati nurani untuk patuh dan taat terhadap kewajiban dalam membayar pajak.

Kewajiban moral, etika, dan norma sosial sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan, karena pajak merupakan kontribusi wajib terhadap negara. Semakin tinggi kewajiban moral yang dimiliki seorang wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik akan menciptakan kemauan secara sukarela untuk mematuhi aturan pajak yang berlaku, maka secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Arya (2021), Ratniati (2018), Kususma (2019) dan Dewi (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan Yani (2022) dan Brahmanti (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Suprayogi, 2021). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan juga keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020), Brahmanti (2019), Kusuma (2019) dan Lionita (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan Ratniati (2018) dan Atarwarman (2020) menyatakan dalam penelitiannya

bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2020:210), biaya kepatuhan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan diluar beban pajak yang harus dibayarkan kepada Negara. Biaya tersebut meliputi uang tunai, biaya waktu dan biaya fisik. Semakin tinggi biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Trasnalyani (2018), Arya (2021), Cahyani (2021) dan Rahadi (2020) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rajagukguk (2022) dan Lionita (2021) menyatakan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Yani, 2022). Untuk mecegah ketidakpatuhan serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Karena dengan ditetapkannya sanksi yang tegas dan dirasa akan merugikan para wajib pajak maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Yani

(2022), Ratniati (2018), Arya (2021) dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Brahmanti (2019) dan Rahadi (2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain beberapa faktor tadi, kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan bila kualitas pelayanan yang diberikan bagus dan membuat wajib pajak nyaman dalam pembayaran pajaknya sehingga kita bisa meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Irianingsih, 2015) dalam Yani (2022). Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan apabila pemberian pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Dari latar belakang di atas dan penelitian sebelumnya maka peneliti mengambil judul **"Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Biaya Kepatuhan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar Dengan Kualitas Pelayanan Memoderasi"**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Bersama Gianyar?
2. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Bersama Gianyar?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
4. Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
6. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
7. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?

8. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
9. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
10. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kewajiban moral terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
6. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan mampu memoderasi pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
7. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan mampu memoderasi kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
8. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan mampu memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
9. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan mampu memoderasi biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

10. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak-pihak yang berkepentingan, meliputi

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dokumentasi atau bahan referensi dan bahan bacaan tentang pengaruh pemahaman perpajakan, kewajiban moral, kesadaran wajib pajak, biaya kepatuhan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Gianyar dengan kualitas pelayanan memoderasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan juga bahan pertimbangan agar dapat dijadikan bahan evaluasi di masa yang akan datang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran dan aturan. Teori kepatuhan menjelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan ketentuan dan undang-undang yang berlaku, sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar dan aturan tertentu yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang dilandasi pada pemahaman perpajakan, kewajiban moral, biaya kepatuhan, kesadaran wajib pajak dan juga ketakutan akan adanya sanksi perpajakan yang membuat Wajib Pajak patuh akan kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan. Kelman membedakan kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan dalam tiga jenis yaitu:

- a. Ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut terkena sanksi.

- b. Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak.
- c. Ketaatan yang bersifat *internalisation*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena benar-benar ia merasa bahwa aturan tersebut materi dan spiritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

Peraturan berjalan kurang efektif apabila derajat ketaatannya hanya berkisar di *compliance* atau *identification* saja, namun sebaliknya apabila derajat kepatuhan mencapai *internalisation* berarti kualitas efektivitas peraturan tersebut sudah sangat tinggi, sehingga sistem berjalan sesuai dengan aturan yang ada tanpa menekankan fungsi kontrol yang ketat.

Teori kepatuhan ini dikatakan relevan dengan penelitian ini karena peneliti meneliti tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

2.1.2 Teori Perilaku yang direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen tahun 1988 dalam Pranciska (2022). Teori perilaku yang direncanakan merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* yang mengakibatkan akibat-akibat dari variabel eksternal seperti gender, usia, dan keyakinan terhadap pemenuhan kehendak perilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

- 1) *Behavior beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- 2) *Normatif beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- 3) *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Theory of Planned Behavior 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 melakukannya atau tidak melakukannya.

2.1.3 Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran (Mardiasmo, 2019:29). Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Membayar pajak bukan hanya kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

2. Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah 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 (Mardiasmo, 2019:16). Pajak Daerah meliputi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Jenis-jenis pajak Provinsi yaitu:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- 4) Pajak Air Permukaan
- 5) Pajak Rokok

Sedangkan jenis pajak Kabupaten/Kota yaitu:

- 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 Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan

3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak

kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

- a) Objek Pajak Kendaraan Bermotor berupa kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor
- b) Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang diperiksa di semua jenis jalan darat dan kecelakaan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan jenis kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor 5 GT (Gross Tonnage) sampai dengan 7 GT (Gross Teenage)
- c) Dikecualikan dari kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - 1) Kereta api
 - 2) Kendaraan Bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan Negara.
 - 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
 - 4) Pabrikasi atau *importer* yang semata-mata disediakan dipamerkan atau tidak untuk dijual.

Menurut Pasal 18 Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa :

- a) Objek Pajak BBNKB adalah penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor
- b) Penyerahan Kepemilikan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor 5 GT (Gross Teenage) sampai dengan 7 GT (Gross Teenage)
- c) Dikecualikan dari penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) :
 - 1) Kereta api
 - 2) Kendaraan Bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan Negara
 - 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- d) Penguasaan Kendaraan Bermotor melebihi 12 (dua belas) sebulan secara berturut-turut dianggap sebagai penyerahan.
- e) Penguasaan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak termasuk penguasaan kendaraan bermotor karena perjanjian sewa beli.

f) Penyerahan Kepemilikan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pemasukan kendaraan bermotor dari luar negeri ini pakai secara tetap di Indonesia, terkecuali:

- 1) Untuk pakai sendiri oleh orang pribadi yang bersangkutan
- 2) Untuk diperdagangkan
- 3) Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia
- 4) Dipergunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertaraf Internasional

5. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa;

- 1) Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, badan dan Instansi Pemerintahan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Wajib Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan Instansi Pemerintah yang memiliki kendaraan bermotor.
- 3) Dalam hal wajib pajak badan atau instansi pemerintah, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan atau instansi pemerintah tersebut.

Menurut pasal 19 Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

- 1) Subjek Pajak BBNKB adalah orang pribadi, badan Instansi Pemerintah yang menerima penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor.

- 2) Wajib Pajak BBNKB adalah orang pribadi, badan atau Instansi Pemerintah yang menerima penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor.

6. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut pasal 7 Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa :

- 1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan cara sebagai berikut :
 - a) Tarif kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen)
 - b) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif yaitu :
 - 1) Kendaraan kepemilikan bermotor kedua sebesar 2% (dua persen)
 - 2) Kendaraan kepemilikan bermotor ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen)
 - 3) Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3% (tiga persen)
 - 4) Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen)
 - c) Kepemilikan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada huruf b, didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama

- d) Dikecualikan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor roda dua tidak dikenakan pajak secara progresif
- 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor umum, ambulan, kendaraan bermotor pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah daerah, TNI, POLRI dan instansi pemerintah ditetapkan sebagai berikut :
 - a. Kendaraan bermotor umum 1% (satu persen)
 - b. Kendaraan bermotor ambulance, kendaraan bermotor pemadam kebakaran, kendaraan bermotor lembaga sosial keagamaan dan kendaraan bermotor pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI sebesar 0,5% (nol koma lima persen)
 - c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor berat besar ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen)

7. Sanksi Keterlambatan Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut pasal 12 ayat (3) Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa setiap wajib Pajak Kendaraan Bermotor terlambat mendaftarkan kendaraannya dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajaknya sedangkan menurut pasal 15 ayat (3) dijelaskan bahwa Gubernur atas permohonan wajib pajak kendaraan bermotor setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dengan dikenakan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan.

8. Ketentuan Kewajiban Membayar Pajak, Tata Cara Perpajakan dan Persyaratan Membayar Pajak pada Kantor Samsat

Adapun ketentuan mengenai membayar pajak menurut Undang-undang No. 16 Tahun 2000 pasal 10 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan Bahwa :

- a) Wajib pajak membayar atau menyetor pajak yang terutang di kas Negara melalui kantor Pos atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah atau tempat pembayaran lainnya yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
- b) Tata Cara pembayaran, penyetoran pajak dan pelaporan serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan.

Adapun syarat untuk membayar kendaraan bermotor adalah :

- 1) Mengisi formulir surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
- 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli.
- 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli.
- 4) Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai alamat pada STNK.
- 5) Bukti pelunasan PKB dan Surat Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi tahun berakhir

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193), kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Menurut Sapriadi (2009:216) dalam Mudiantari (2018), Kepatuhan pajak memiliki dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan juga kepatuhan material.

- 1) Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem *Self Assessment* dimana prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu.

2.1.5 Pemahaman Perpajakan

Pentingnya aspek pemahaman perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Pemahaman wajib pajak adalah semua hal tentang perpajakan yang dimengerti dan juga dipahami dengan baik dan benar oleh wajib pajak. Pemahaman akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karena pemahaman perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Semakin banyak pemahaman perpajakan yang didapat, maka akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang akan mengakibatkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya dengan tepat waktu.

2.1.6 Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Artha & Setiawan, 2016). Wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik akan menciptakan kemauan secara sukarela untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya diikuti dengan mematuhi aturan pajak yang berlaku maka secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban pajaknya.

Jika Wajib Pajak memiliki kewajiban moral yang baik, maka tingkat kepatuhan untuk membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat sehingga penerimaan Pajak Daerah pun juga akan ikut meningkat.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Purnawati (2018), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela dan bersungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Rahayu (2020:191), Kesadaran Wajib Pajak merupakan 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 pajak yang lebih baik lagi. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang terarah sehingga tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Tingginya tingkat kesadaran pajak dapat dilihat dari :

- a) Target penerimaan pajak tercapai
- b) Tingkat kepatuhan pajak tinggi
- c) Tax Ratio tinggi
- d) Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat produktif
- e) Jumlah tagihan pajak rendah
- f) Tingkat pelanggaran rendah

Angkoso (2010) dalam Dewi (2019) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator kesadaran wajib pajak antara lain :

1) Dorongan diri sendiri

Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya atas dasar dorongan dari diri sendiri tanpa dipengaruhi oleh pihak manapun

2) Kepercayaan Masyarakat

Wajib Pajak percaya terhadap aparaturnya bahwa pajak yang dibayarkan betul-betul digunakan untuk kepentingan Negara.

3) Hak dan Kewajiban

Mengetahui hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib Pajak.

2.1.8 Biaya Kepatuhan

Biaya Kepatuhan Pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Rahayu (2020:210), biaya kepatuhan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan diluar beban pajak yang harus dibayarkan kepada Negara.

Devano (2006:122) menyatakan bahwa biaya kepatuhan pajak dibagi menjadi tiga yaitu:

1) *Direct Money Cost*

Biaya-biaya uang tunai (*cash money*) yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang diluar pajak yang terutang. *Direct Money Cost* diukur dengan indikator biaya pembuatan surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor

(SPPKB), biaya administrasi, biaya jasa raharja, biaya yang dikeluarkan untuk biaya pelengkap dalam pengisian formulir SPPKB (biaya fotokopi, materai dan biaya lainnya) dan biaya yang dikeluarkan untuk biaya perjalanan membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor.

2) *Time Cost*

Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu untuk membaca formulir surat pemberitahuan dan juga buku petunjuknya, waktu yang terpakai untuk pergi ke kantor pajak serta waktu untuk menyerahkan laporan pajak.

3) *Psychic or psychological cost*

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

2.1.9 Sanksi Perpajakan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa sanksi adalah tanggungan (tindakan, hukuman dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan Undang-Undang. Menurut Mardiasmo (2019:72), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan jika wajib pajak tidak patuh, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi (sanksi berupa denda, bunga dan kenaikan) dan sanksi pidana (sanksi berupa kurungan penjara untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak). Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.10 Kualitas Pelayanan

Secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009:217) dalam Mudiantari (2018). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pratadata, 2016) dalam Juliantari (2022).

Tjiptono (2002: 70) menyatakan bahwa adanya lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan yaitu :

- 1) Keandalan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan

memuaskan. Keandalan dapat diimplementasikan dari kemudahan para Wajib Pajak dalam memperoleh formulir-formulir dalam melakukan kewajiban perpajakan.

- 2) Daya tanggap merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap dapat diimplementasikan dari kemudahan Wajib Pajak dalam memperoleh penyuluhan atau bimbingan perpajakan dari petugas pajak.
- 3) Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan. Jaminan dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 4) Empati meliputi kemudahaan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para Wajib Pajak. Empati dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 5) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi. Bukti langsung tersebut dapat diimplementasikan dari kenyamanan Wajib Pajak dengan fasilitas pada kantor pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma (2019) mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Barat”.

Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Paratama Denpasar Barat.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Gianyar”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Gianyar.
- 3) Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Brahmanti (2019) mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Pengetahuan Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan wajib pajak, tingkat penghasilan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan fiskus

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar, sedangkan kewajiban moral, pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Lionita (2021) mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama SAMSAT Badung”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tingkat pemahaman, kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Badung.
- 5) Arya (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar”. Variabel bebas yang digunakan adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif

terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

- 6) Ratniati (2018) meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Moral Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung”. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, moral wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, dan moral wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Yani (2022) mengenai “Pengaruh Norma Subjektif, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi”. Variabel bebas yang digunakan adalah norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik, kewajiban moral, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasi yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang

Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Kualitas pelayanan mampu memoderasi kewajiban moral, sedangkan sanksi perpajakan tidak mampu dimoderasi oleh kualitas pelayanan.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus KPP Pratama Sleman)”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak. Variabel bebas yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasi yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, dan sanksi pajak mampu di moderasi oleh Kualitas Pelayanan.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Rajagukguk (2022) mengenai “Pengaruh Insentif Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan dan Literasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19”. Variabel bebas yang digunakan adalah insentif pajak, biaya kepatuhan dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasi adalah kualitas pelayanan pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa insentif pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas Pelayanan mampu

memoderasi biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dan literasi pajak mampu memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

10) Penelitian yang dilakukan oleh Tresnalyani (2018) mengenai “Pengaruh Kualitas pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian yaitu kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

11) Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2021) mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19 (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja)”. Variabel bebas yang digunakan adalah kewajiban moral, biaya kepatuhan, efektivitas system pajak dan pelayanan fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasinya adalah sanksi pajak. Hasil penelitian yaitu kewajiban moral dan efektifitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak mampu memoderasi variabel kewajiban moral, biaya kepatuhan dan efektivitas sistem pajak, sedangkan variabel pelayanan fiskus tidak mampu dimoderasi oleh sanksi pajak.

12) Penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yaitu sanksi pajak dan kualitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

13) Penelitian yang dilakukan oleh Rahadi (2020) mengenai “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan adalah sistem E-filling, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib Pajak. Hasil dari penelitian yaitu penerapan sistem E-filling dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu penggunaan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah data yang digunakan yaitu dalam penelitian ini menggunakan data tahun 2021 dan menggunakan variabel moderasi.