

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menjalankan pemerintahan dengan baik dan melakukan pembangunan yang merata di seluruh daerah dapat membantu mencapai tujuan utama yaitu kesejahteraan rakyat (Efriyenty, 2019). Pemerintah berusaha untuk mewujudkan negara yang mandiri pada biaya pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan berguna bagi kepentingan bersama (Siahaan, 2022). Fasilitas pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur yang tersedia dan diperuntukkan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan pajak tersebut untuk membiayainya. Dengan peran sektor perpajakan yang besar bagi pendapatan negara, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan menjaga kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Salah satunya yaitu pada pajak kendaraan bermotor yang termasuk pajak daerah.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan kepada negara yang terhutang dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Purba, 2018). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Mardiasmo, 2018:24). Menurut (Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009) tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang kewenangannya berada pada provinsi dan yang menjadi objek dari pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan berkendaraan bermotor serta subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan bermotor.

Jumlah wajib pajak di Tabanan dari tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Penyebab yang lain yaitu pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Dan juga sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak (Winerungan, 2020). Kepala dinas pendapatan daerah (dispenda) bali I Wayan Sujarna menuturkan kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) bali mencapai 70%.

Pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dari dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Berikut data dari Badan Pendapatan Provinsi Bali tentang jumlah kendaraan bermotor di kabupaten Tabanan Periode 2018-2020 yang disajikan dalam Tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Tabanan Periode 2018-2020**

Tahun	Jumlah Kendaraan (unit)	Target Penerimaan Pajak	Jumlah Penerimaan	Realisasi Penerimaan Pajak (%)
2018	351.829	176.938.618.667	162.461.369.300	89.49%
2019	370.487	170.376.131.259	170.824.761.845	98.62%
2020	386.821	189.708.249.423	182.483.580.175	93.78%

Sumber: Dispenda kabupaten Tabanan, 2022

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2018-2020 di Kabupaten Tabanan selalu mengalami peningkatan, terkecuali pada tahun 2020. Jumlah realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebesar 4,84% dari target penerimaannya sehingga realisasinya hanya 93,78%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan penerimaan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dampak Covid-19 pada penurunan penerimaan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tabanan disebabkan karena pembatasan masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi yang menyebabkan aktivitas ekonomi menjadi terhenti, bahkan terjadi PHK besar-besaran terutama pada karyawan yang bekerja di bidang pariwisata karena tidak adanya tamu domestic ataupun mancanegara yang berlibur. Dikarenakan berkurangnya pendapatan masyarakat maka para wajib pajak enggan dan tidak mampu melakukan pembayaran pajak kendaraan. Realisasi penerimaan realisasi

penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh terhadap penerimaan daerah karena merupakan kontributor terbesar pasokan keuangan bagi pemerintah daerah melalui Pendapatan Asli Daerah dan hasilnya akan digunakan dalam membiayai belanja pemerintah daerah.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya sosialisasi perpajakan dengan maksud untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Selain itu, dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan diharapkan adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka diharapkan masyarakat akan lebih patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh Tamimi (2019), Sista (2019) serta Aditya dkk (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian oleh Asari (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka pemerintah harus mengimbangi dengan adanya pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak saat membayarkan pajaknya. Dengan adanya kepuasan ini, maka diharapkan tingkat kepatuhan membayar PKB akan meningkat. Penelitian oleh Sari dkk (2021) serta Dewi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian oleh Tamimi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Biaya kepatuhan pajak (*tax compliance costs*) merupakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dalam rangka ikut mendukung pembangunan bangsa dengan harapan dalam pemenuhannya dilakukan dengan sukarela (Pratama & Mulyani, 2019). Secara teknis biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak baik secara fisik maupun psikis dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian oleh Shella (2021) serta Suyati dan Sugiharto (2021) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian oleh Masita (2019) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Adanya pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dapat menerapkan adanya sanksi terhadap wajib pajak yang telah melanggar atau dengan sengaja tidak membayarkan kewajibannya. Sanksi perpajakan ini akan menjadi tolak ukur masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar perpajakan. Penelitian oleh Sari dkk (2021), Tamimi (2019) serta Sista (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian oleh Karlina (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

E-Samsat memiliki tujuan memaksimalkan penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, selain itu penerapan E-Samsat bermaksud pula memberikan kesederhanaan pelaksanaan administrasi untuk WP sehingga terhindar dari keterlambatan dalam membayar pajak dan meminimalisir para calo. Dengan masyarakat menggunakan E-Samsat, proses pembayaran Pajak Kendaraan menjadi lebih praktis dan efisien karena WP menggunakan layanan E-Samsat dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya. Salah satu kabupaten di Bali yang menerapkan E-Samsat adalah Kabupaten Tabanan yang mulai berlakukan E-Samsat pada akhir Maret 2011. Namun penerimaan masyarakat dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-Samsat di nilai masih sangat rendah. Penelitian oleh Aditya dkk (2021) serta Dewi (2019) menyatakan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berbeda dengan hasil penelitian oleh Ramadhanti (2020) yang menyatakan bahwa penerapan E-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk mengetahui pengaruh penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

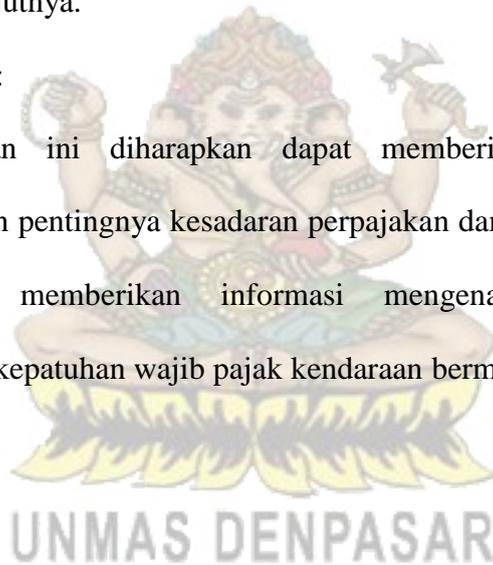
Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis:

Melatih berpikir dengan disiplin ilmu di bangku perkuliahan dan menambah ilmu pengetahuan akuntansi tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan dan untuk referensi penelitian selanjutnya.

##### 2. Manfaat praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat akan pentingnya kesadaran perpajakan dan kegunaan dari pajak itu sendiri serta memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

*Theory of Planned Behaviour (TPB)* adalah teori yang muncul dari pengembangan *Theory of Reacioned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. *Theory of Reacioned Action* menjelaskan tentang adanya bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1988). Namun, beberapa tahun kemudian Ajzen menyempurnakan teori tersebut dengan menambahkan satu faktor lain yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Dengan adanya perubahan tersebut sehingga *Theory of Reacioned Action* menjadi *Theory of Planned Behaviour* pada tahun 1988.

*Theory of Planned Behaviour* menjelaskan tentang sikap dan perilaku merupakan hal yang dianggap penting dan dinilai sanggup untuk memperkirakan suatu perbuatan. Selain itu teori ini juga menganggap bahwa seseorang dapat bertindak intensi atau niatnya hanya jika ia memiliki kontrol atas perilakunya (Ajzen, 2005). Jadi teori ini menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku seseorang dan keyakinan bahwa tingkah laku dibawa kontrol kesadaran diri seseorang. *Theory of Planned Behaviour* menjelaskan tentang adanya pengaruh-pengaruh yang mungkin muncul dari kontrol perilaku yang dipersepsikan. Terdapat tiga jenis variabel didalam *Theory of Planned Behaviour* yang menjelaskan bahwa tindakan yang

diambil oleh manusia dipengaruhi oleh tiga jenis faktor keyakinan yaitu:

1. Keyakinan Perilaku (*Behavior belief*)

Menurut Ajzen (2005), keyakinan perilaku (*behavior belief*) terkait dengan sikap yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan tentang konsekuensi perilaku, hasil dan beban. Dalam *Theory of Planned Behaviour*, keyakinan perilaku disebut dengan sikap (*attitude*) terhadap perilaku. Adapun dalam penelitian ini pengetahuan perpajakan sebagai keyakinan perilaku.

2. Keyakinan Normatif (*Normative Belief*)

Keyakinan normatif (*normative belief*) adalah suatu keyakinan terkait dengan adanya harapan normatif yang muncul karena adanya pengaruh dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Sehingga dalam faktor keyakinan ini, lingkungan sekitar dapat mempengaruhi keputusan individu. Dalam *Theory of Reasoned Action*, keyakinan normatif ini disebut dengan subjektif sikap terhadap perilaku. Sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan fiskus sebagai keyakinan normatif.

3. Keyakinan Kontrol (*Control Belief*)

Keyakinan kontrol adalah keyakinan tentang keberadaan faktor-faktor lain yang dapat mempercepat atau memperlambat kinerja perilaku dan kekuatan atas persepsi faktor-faktor tersebut. Dalam *Theory of Reasoned Action* keyakinan ini belum ada sehingga disempurnakan dalam *Theory of Planned Behavior*. Dalam penelitian ini sistem perpajakan modern berbasis E-Samsat sebagai keyakinan normatif.

Dalam penelitian ini, Theory of Planned Behavior dijadikan sebagai acuan teori untuk melihat bagaimana variabel seperti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.

### **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 publik yang bisa dipaksakan dan yang langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Mardiasmo, 2018:1). Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu:

#### *1. Fungsi anggaran (budgetair)*

Dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardiasmo, 2018:1). Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

#### *2. Fungsi mengatur (regulerend)*

Dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2018:2). Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras di masyarakat, tarif pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif. Serta tarif 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 sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.

### 4. Fungsi retribusi

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

#### **2.1.3 Kepatuhan Perpajakan**

Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak merupakan orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Orang atau badan yang memenuhi syarat subjektif merupakan subjek pajak, tetapi belum tentu wajib pajak. Subjek pajak

tersebut harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu mempunyai kendaraan bermotor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata “Patuh” yang memiliki arti suka menurut terhadap perintah, taat terhadap perintah, aturan dan disiplin. Kepatuhan merupakan bersifat patuh, taat, tunduk pada suatu ajaran maupun aturan. Kepatuhan merupakan perilaku positif seorang penderita penyakit dalam mencapai tujuan terapi. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat terhadap aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan (Rosa, 2018). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Ada dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan formal

Keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan pelaku untuk mau mengerti hukum dan suatu kewajiban perpajakan yang terapat pada dirinya sendiri. Dengan kata lain kepatuhan ialah Wajib Pajak atau pelaku

mau membayar pajak terhutang atau mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Gustaviana, 2020). Sedangkan menurut Susanti (2018) Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Menurut Ilhamsyah, dkk (2016) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak pajak yang ia dapat. Dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah kemampuan dan kemauan Wajib Pajak untuk patuh atau tunduk terhadap kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan *self assessment system* oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Mardiasmo, 2018:23).

#### **2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. 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 untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran wajib pajak

adalah suatu itikad yang dimiliki seseorang dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak ini dapat tumbuh melalui hati nurani masing-masing orang. Apabila seseorang berhati mulia dan mempunyai akidah yang baik, maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang merupakan hak setiap warga negara. Menurut Mardiasmo (2018:25), wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila memenuhi hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak adalah untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, dan melaporkan administrasi perpajakan dengan suka rela, ikhlas, dan benar.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat 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. Menurut Astana dan Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin

baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam penelitian Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan menurut Desi dkk (2019) adalah suatu bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Putra dkk, 2019). Menurut Cakoro dkk (2015), persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak
3. Hasil kualitas pelayanan: pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat 5 aspek yang menjadi perhatian jika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

#### **2.1.6 Biaya Kepatuhan**

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak ketika membayar pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh.

Biaya kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Syarifudin, 2016). Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak

patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Pada penelitian ini indikator untuk mengukur biaya kepatuhan pajak adalah *direct money cost* dan *time cost*. Psychological cost tidak digunakan sebagai indikator karena memiliki sifat berbanding terbalik dengan *direct money cost* dan *time cost*.

### 2.1.7 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2017:59) 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. *United States Government Accountability Office* (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan.

Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan, sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:13). Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Sanksi administrasi dikenakan apabila wajib pajak terlambat dalam melaksanakan pendaftaran melebihi waktu yang telah

ditetapkan atau 22 tanggal jatuh tempo, maka wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% setiap bulannya dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak terutangnya pajak

Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Menurut Mardiasmo (2018) dalam (Virgiawati et al., 2019) 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.

### **2.1.8 Penerapan E-Samsat**

E-Samsat atau elektronik SAMSAT adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-Samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. E-Samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Di wilayah Bali sudah dapat melakukan

pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan elektronik SAMSAT melalui ATM Bank BPD Bali.

Hadirnya layanan E-Samsat diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor tahunan, melalui transaksi on-line serta menghindari adanya pungutan liar (pungli). Meski lebih singkat dan aman, tetap ada aturan main yang harus diikuti. Berikut syarat dan tata cara untuk bisa melakukan transaksi pembayaran melalui sistem E-Samsat:

- a. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server SAMSAT dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di SAMSAT)
- b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual beli)
- c. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
- d. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
- e. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- f. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.
- g. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

### 1. Asari dkk (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, wajib pajak kesadaran, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, wajib pajak kesadaran, dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan perpajakan sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam parsial pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas dari pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu.

### 2. Aditya dkk (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem SAMSAT *drive-thru*, pelayanan administrasi perpajakan, dan penerapan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Denpasar. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem SAMSAT *drive-thru*, pelayanan administrasi

perpajakan, dan penerapan E-Samsat sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sistem SAMSAT drive thru dan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3. Dewi (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas E-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel independen dalam penelitian ini adalah efektivitas E-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis menggunakan reduksi data yang merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan melakukan pemilihan atau memilah-milah data yang akan digunakan, pengeditan, menyederhanakan dan mengelompokkan data-data kasar yang muncul dari catatan di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar.

#### 4. Sista (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 5. Tamimi (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### 6. Masita (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum, biaya kepatuhan dan program SAMSAT *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum, biaya kepatuhan dan program SAMSAT *corner*, sedangkan variabel dependen adalah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan dan program SAMSAT *corner* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

#### 7. Ramadhanti (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan E-

Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan penerapan E-Samsat sedangkan variabel dependen adalah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan, tingkat penghasilan dan penerapan E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### 8. Joman dkk (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT sedangkan variabel dependen adalah terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 9. Karlina (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh pengetahuan, kesadaran dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan, kesadaran dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen adalah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajakkendaraan bermotor.

10. Sari dkk (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kebijakan perpajakan selama masa pandemi COVID-19, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus di kantor bersama SAMSAT Ilir Barat I Palembang). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh menganalisis pengaruh implementasi kebijakan perpajakan selama masa pandemi COVID-19, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen adalah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki efek positif pada kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi

perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap motor kepatuhan wajib pajak kendaraan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi SAMSAT Ilir Barat 1 Palembang kantor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang harus memperhatikan kebijakan perpajakan, pelayanan kualitas, dan sanksi pajak.

#### 11. Shella (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh mengetahui kualitas pelayanan, insentif perpajakan, biaya kepatuhan terhadap Kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Palembang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, insentif perpajakan, biaya kepatuhan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan insentif perpajakan, biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

#### 12. Suyati dan Sugiharto (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan, audit dan pemeriksaan perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan e-filing, kualitas pelayanan, audit dan pemeriksaan perpajakan, dan biaya kepatuhan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan

penerapan e-filing, kualitas pelayanan, audit dan pemeriksaan perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

