

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar dan sangat berpengaruh di Indonesia. Melalui pajak tersebut pemerintah mampu membiayai pengeluaran dalam rangka pembangunan Nasional. Pengelolaan pajak dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, peraturan mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dituangkan dalam UU No. 28 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa Pajak Daerah merupakan sumbangan secara wajib yang diperuntukkan bagi orang pribadi atau badan kepada daerah dengan tidak memperoleh hak secara langsung dan dapat dilakukan desakan atas dasar aturan undang-undang yang diterapkan. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu bentuk dari peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dan jalannya roda pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, dengan persetujuan pemerintah pusat.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah jenis pajak yang dipungut oleh provinsi

namun setiap kabupaten/kota diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri melalui Kantor Samsat (Kowel, 2019).

Pembangunan daerah setiap kabupaten atau kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Perkembangan dibidang dunia otomotif yang begitu pesat yang mengakibatkan arus perputaran kendaraan bermotor menjadi cepat pula. Ini terbukti dari makin pesatnya perkembangan dealer kendaraan bermotor dengan semakin bervariasinya jenis kendaraan bermotor yang ada (Sista, 2019). Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dan jumlah kendaraan bermotor yang telah membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem dari tahun 2018- 2021.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dan sudah membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem dari tahun 2016-2021**

Tahun	Kendaraan bermotor yang terdaftar (Unit)	Kendaraan bermotor yang sudah membayar PKB (Unit)	Persentase kepatuhan (%)
2016	164.724	111.661	67,76%
2017	176.829	116.664	65,97%
2018	197.903	126.517	63,92%
2019	205.849	137.320	66,70%
2020	211.821	126.381	59,66%
2021	216.643	119.455	55,13%

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Karangasem, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Karangasem dari tahun 2016-2021 mengalami peningkatan. Namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum

optimal, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang masih mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016-2018 terlihat bahwa tingkat kepatuhan terus mengalami penurunan dan pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan dengan tingkat kepatuhan sebesar 66,70%. Akan tetapi pada tahun 2020 sampai 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dengan tingkat kepatuhan pada tahun 2020 sebesar 59,66% dan tahun 2021 sebesar 55,13%.

Berdasarkan data dalam tabel 1.1 terlihat masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karangasem. Selain itu dampak penyebaran virus corona memang sangat dirasakan oleh masyarakat, terutama masyarakat dengan perekonomian menengah ke bawah, terlebih perekonomian di Bali. Ini berarti tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan lagi mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak. Hal ini memotivasi peneliti untuk memilih lokasi Kantor Bersama SAMSAT Karangasem sebagai tempat penelitian.

Menurut Jelantik (2019), kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan ketika wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, serta membayar pajak terutang tepat pada waktunya. Seorang wajib pajak dikatakan patuh dalam membayar pajak apabila tidak memiliki tunggakan pajak apapun. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam merealisasikan penerimaan pajak,

dan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (Aswati, 2018).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, razia lapangan dan sanksi perpajakan. Masing- masing faktor ini akan dijelaskan sebagai berikut. Faktor yang pertama yaitu kesadaran wajib pajak. Menurut Juliantari(2021) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan memiliki niat untuk memahami ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Kesadaran dalam membayar pajak timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, ketika wajib pajak menyadari akan pentingnya membayar pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tentunya akan semakin besar. Pada penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dkk. (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Namun berbeda dengan penelitian Susanti (2018) yang menunjukkan hasil berbeda, dimana kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan atas pelayanan yang diberikan juga dapat mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Pusat pelayanan pajak kendaraan bermotor di Karangasem terletak di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem. Di instansi inilah para wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan bermotornya. Kualitas pelayanan yang

baik akan membuat para wajib pajak menjadi senang dan puas sehingga memicu motivasi dan keinginan sendiri untuk datang dan memenuhi kewajibannya membayar pajak. Oleh karena itu sudah seharusnya Kantor Bersama SAMSAT Karangasem dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Masur (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista(2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak dengan memberikan informasi kepada wajib pajak melalui berbagai macam media yang banyak tersedia seiring berkembangnya zaman, diharapkan dapat membuat wajib pajak mengerti manfaat dari prosedur, mekanisme, serta kebijakan yang berlaku, sehingga para wajib pajak menjadi lebih tau pengetahuan tentang perpajakan. Bertambahnya pengetahuan akan perpajakan diharapkan menumbuhkan rasa kepatuhan pada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Juliantari dkk. (2021) sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian dari Mardhotillah (2021) yang

menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya, razia lapangan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Razia lapangan adalah suatu tindakan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas SAMSAT yang bekerjasama dengan aparat kepolisian untuk mengoptimalkan penanganan potensi tunggakan pajak. Razia lapangan bertujuan untuk mengingatkan dan menindak wajib pajak yang belum membayar pajaknya sebelum jatuh tempo agar segera melaksanakan kewajibannya. Razia penertiban pajak kendaraan bermotor juga merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan harapan akibat adanya razia tersebut masyarakat jadi takut akan terjaring razia kemudian mereka segera memenuhi kewajibannya guna membayar pajak. Selain itu apabila terdapat kendaraan yang terjaring razia pajak maka pembayaran pajak dapat dilakukan di lokasi tersebut (Wulandari, 2017). Pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Melati dkk. (2021) yang menyatakan bahwa razia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil berbeda diperlihatkan dari hasil penelitian dari Wulandari (2019) yang menyatakan bahwa razia lapangan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan memiliki peran penting sebagai aturan dari undang-undang perpajakan agar masyarakat lebih taat dalam membayar pajaknya. Dengan adanya sanksi perpajakan bagi wajib

pajak yang tidak patuh akan membayar pajak diharapkan agar wajib pajak tidak menganggap remeh kewajibannya. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Widnyana dan Putra (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dela (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem dengan mengambil judul “ **Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem ?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem ?

4. Apakah razia lapangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem ?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.
4. Untuk mengetahui pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan, memberi informasi mengenai kepatuhan wajib pajak

dan bukti empiris serta dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti lainnya yang mengadakan penelitian dalam ruang lingkup yang sama mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Razia Lapangan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.

## 2) Manfaat Praktis

### a. Bagi mahasiswa

Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, ditekuni, dan sekaligus menanggapi suatu kejadian, memberikan sumbangan pemikiran serta pemecahannya.

### b. Bagi perusahaan/subjek penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah yang dihadapi oleh perusahaan atau subyek penelitian khususnya pada kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, razia lapangan, dan sanksi perpajakan agar dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya dan mencapai tujuan perusahaan atau subyek penelitian.

### c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan atau tambahan kepustakaan sehingga dapat menambah pengetahuan terutama ilmu perpajakan dan sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori kepatuhan(*compliance theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Terdapat dua perspektif dalam literasi sosiologi mengenai kepatuhan terhadap hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berasumsi bahwa individu secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif dihubungkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan atas kepentingan pribadi.

Seorang individu yang cenderung mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) ini memiliki arti patuh terhadap hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan dikarenakan otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku (Marlina, 2018).

Menurut Kelman Dalam teori kepatuhan yang dapat dibedakan menjadi tiga aturan yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu pertama ketaatan bersifat *compliance*, yakni seseorang taat pada aturan karena takut terkena sanksi. Kedua ketaatan bersifat *identification*, yakni individu taat pada suatu aturan karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak. ketiga ketaatan yang bersifat *internalization*, yakni individu taat terhadap suatu aturan karena benar-benar merasa bahwa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak tepat pada waktunya. Pembayaran pajak yang tepat waktu tentunya akan menguntungkan bagi diri sendiri maupun bagi negara. Dengan membayar pajak tepat waktu wajib pajak sendiri tidak akan terkena sanksi akibat keterlambatan dalam membayar pajak, selain itu juga dapat membantu negara untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur yang mendukung pelayanan publik (Sista, 2019).

### **2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) dikemukakan oleh Ajzen (1991) dijelaskan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang wajib pajak dapat dilihat pada sisi psikologis. Secara umum teori ini menggambarkan bahwa perilaku yang dilakukan setiap individu muncul karena adanya keinginan untuk

melakukan tindakan tersebut. Hal ini berasumsikan bahwa manusia seringkali bertindak atau berperilaku sesuai dengan apa yang mereka pahami. Pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*non compliance*) akan berdampak pada variabel yang berkaitan dengan sikap, norma subyektif, serta kontrol perilaku yang dipersepsikan sering digunakan sebagai spekulasi terhadap niat perilaku dengan tingkat ketepatan yang tinggi. Niat untuk berperilaku dalam teori ini dijelaskan dalam tiga hal diantaranya:

1. *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

*Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.

2. *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

*Normative Beliefs* yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol)

*Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

*Theory Planned of 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. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavior beliefs*). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan seperti pelayanan fiskus (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, system perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Razia lapangan dan sanksi perpajakan terkait *control beliefs*. Razia lapangan dan sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

### 2.1.3 Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Menurut tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah :

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 2) Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda 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 dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 3) Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan umum baik penumpang maupun barang yang pungut biaya.
- 4) Kendaraan bermotor pribadi adalah setiap kendaraan bermotor yang dimiliki/ dikuasai bagi orang pribadi atau badan yang dipergunakan untuk kepentingan pribadi atau badan dengan menggunakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor paket dasar hitam serta huruf angka putih.

- 5) Kendaraan bermotor alat-alat berat atau alat-alat besar adalah alat-alat yang dapat bergerak/ berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.

Mengenai objek pajak kendaraan bermotor, menurut pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa :

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

Menurut pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa :

- 1) Subjek PKB adalah orang pribadi, Badan Instansi Pemerintah yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Wajib PKB adalah orang pribadi, Badan instansi Pemerintah yang memiliki kendaraan bermotor.
- 3) Dalam hal pajak badan atau instansi pemerintah, kewajiban perpajakannya di wakili oleh petugas atau kuasa badan atau instansi pemerintah tersebut.

#### **2.1.4 Kesadaran wajib pajak**

Kesadaran merupakan unsure dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak dan menyikapi realitas (Sista,2019). Menurut Purnamawati (2018), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran Wajib Pajak merupakan hati nurani yang tulus dan Ikhlas dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Putra (2017) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu :

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal, wajib pajak

mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

#### **2.1.5 Kualitas pelayanan**

Menurut Kolter (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam hal cara melayani pelanggan atau pihak lain sehingga memberikan kepuasan. Berkaitan dengan perpajakan maka kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam melayani wajib pajak yang mencakup pelayanan umum maupun pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Peran petugas pelayanan sangatlah penting, dimana petugas tentunya harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan

perpajakan. Ada 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Keandalan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap merupakan keinginan para petugas pajak untuk membantu Wajib pajak dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan merupakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak yang meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari risiko, bahaya dan keraguan.
- 4) Empati yaitu kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi dengan Wajib pajak.
- 5) Bukti langsung dapat diimplementasikan dari kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas pada kantor pajak.

#### **2.1.6 Sosialisasi perpajakan**

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran pajak (Wahyudi dan Arditio, 2018). Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan sosialisasi perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara

sosialisasi. Kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan akan lebih baik jika dilakukan dengan media – media yang lebih diketahui masyarakat.

### **2.1.7 Razia lapangan**

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah dapat melakukan upaya pemeriksaan kendaraan bermotor dengan cara Razia Lapangan/ Operasi Kepolisian (Ratna, 2019). Razia merupakan pemeriksaan yang dilakukan secara bersama sama di jalan raya oleh anggota kepolisian demi efisiensi dan efektifitas agar tidak terjadi pemeriksaan yang berulang-ulang dan merugikan masyarakat (Wulandari, 2017). Salah satu tahapan yang penting dalam keberhasilan pemungutan pajak daerah adalah adanya kepastian bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya secara benar. Untuk mengetahui hal ini kepala daerah dan pejabat yang ditunjuk harus melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak. Adapun jenis-jenis razia lapangan antara lain :

#### **1. Operasi simpatik / operasi keselamatan**

Operasi keselamatan atau yang dulunya bernama operasi simpatik ini mengedepankan pada fungsi pembinaan, bukan penegakan hukum. Fungsi ini lebih menyorot kepada edukasi kepada masyarakat ketika mereka melakukan kesalahan dan melanggar lalu lintas. Sasaran operasi keselamatan adalah masyarakat pengguna jalan, baik roda dua atau roda empat. Dalam operasi keselamatan ini, pengendara yang melanggar peraturan tidak akan ditilang, hanya akan ditegur. Razia ini

biasanya dilakukan dengan cara simpatik untuk menggugah kesadaran dari para pengguna jalan raya. Pada razia ini penindakan biasanya hanya mengingatkan para pelanggar saja dan tidak memberikan hukuman secara langsung.

## 2. Operasi zebra

Razia ini biasanya dilakukan menjelang Natal dan Tahun Baru, antara bulan November sampai Desember. Polisi akan mengecek surat serta atribut lainnya. Jika tidak sesuai maka akan langsung diberi sanksi berupa teguran hingga tilang sesuai dengan aturan yang berlaku. Tindakan hukum yang dijatuhkan pada pelanggar razia zebra ini berupa 60% tindakan hukum (tilang), dan 40% tindakan preventif. Operasi zebra atau razia gabungan ini bertujuan menjadikan premotor dan pengendara mobil taat lalu lintas dan sadar membayar pajak.

## 3. Operasi lilin

Setelah operasi zebra, polisi berlanjut mengadakan operasi lilin. Fokus utama untuk menciptakan kondisi lalu lintas yang aman untuk perayaan Natal dan Tahun Baru. Tujuannya adalah mengurangi kemacetan, kecelakaan, pelanggaran lalu lintas, dan menjaga pusat-pusat keramaian tempat wisata, ibadah, pelabuhan, dan lainnya. Hal yang dicek adalah kelengkapan surat dan atribut kendaraan, serta kapasitas penumpang.

## 4. Operasi patuh jaya

Razia patuh jaya merupakan razia yang menasar target kepada para pelanggar secara luas, diantaranya para pelanggar rambu lalu lintas, surat kendaraan, pelanggaran kelayakan kondisi kendaraan dan pelanggaran pengguna sirine dan rotator. Razia patuh jaya ini biasanya dilakukan pada lokasi-lokasi yang rawan terjadi pelanggaran lalu lintas seperti lokasi rawan kemacetan dan lokasi yang ramai pengendara.

#### 5. Operasi ketupat

Razia ketupat merupakan razia yang berbeda dengan razia yang lainnya, pada razia ketupat ini pihak kepolisian di bantu pihak lainnya hanya melakukan pengamanan pada hari raya Idul Fitri, utamanya ialah pengamanan pada arus mudik dan arus balik lebaran. Polisi biasanya tidak menilang, tetapi hanya memberikan teguran agar arus lalu lintas aman dan lancar.

#### 2.1.8 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018;62) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preverentif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang-undang perpajakan memiliki 2 macam sanksi yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat

terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2018;63).

### **2.1.9 Kepatuhan wajib pajak**

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan patuh dan tunduk serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Wulandari, 2017).

Semakin besar kepatuhan wajib pajak maka semakin baik pula kontribusi mereka dalam upaya pembangunan nasional. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan (Pratami, 2017).

### **2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya**

Wulandari (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor bersama SAMSAT Klaten. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan. Variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan oleh kualitas pelayanan secara simultan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran, dan razia lapangan terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama SAMSAT Klaten.

Susanti (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat. Variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman, sedangkan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Nirajenani dan Aryani (2018) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan. variabel (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan,

pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Gianyar.

Sista (2019), melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Gianyar. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan. Untuk variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Gianyar, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Gianyar.

Jelantik (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Karangasem. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral. Variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Karangasem, sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Agustin dan Putra (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Malang. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Variabel terikat (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan kesadaran masyarakat dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Cong dan Agoes (2019) melakukan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Tetapi kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wedari (2019) melakukan penelitian tentang sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung Mengwi. Penelitian ini juga menemukan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung Mengwi.

Wuryanto dkk. (2019) melakukan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan penerapan e-samsat. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat

berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Karlina dan Ethika (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Masur (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah seluruh variabel bebas (X) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak.

Dewi dkk. (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Singaraja.

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Widyana dan Putra (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar.

Sandy (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh program e-samsat, samsat keliling, pemutihan bea balik nama kendaraan bermotor, dan operasi kepolisian terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah program e-samsat, samsat keliling, pemutihan bea balik nama kendaraan bermotor, dan operasi kepolisian. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

program e-samsat, program samsat keliling, program pembebasan BBNKB, dan operasi kepolisian diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Irkham (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi, razia lapangan, program E-Samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Brebes. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah sanksi, razia lapangan, program E-Samsat dan samsat keliling. Variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 22. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan razia lapangan, program e-samsat, dan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Brebes.

Melati dkk. (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan, kewajiban moral, program pemutihan, dan razia terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Pekanbaru. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan, kewajiban moral, program pemutihan, dan razia. Variabel (Y) adalah Kepatuhan wajib pajak. Uji analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan razia mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota

Pekanbaru, sedangkan kewajiban moral dan program pemutihan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Pekanbaru.

Widia dan Yasa (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan kondisi keuangan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan kondisi keuangan. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Karangasem.

Dewi (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan

dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Juliantari (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak. Variabel (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar, sedangkan kualitas pelayanan, dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

Valentina dkk. (2022) melakukan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel (X) dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai pajak. Variabel (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi

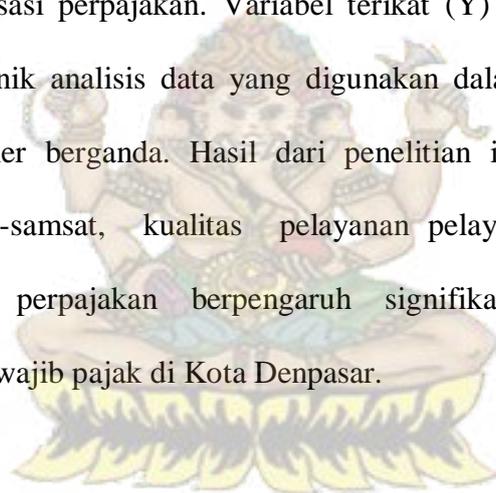
perpajakan dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Darmayanti (2022) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, razia lapangan, layanan e-samsat, system samsat drive thru dan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, razia lapangan, layanan e-samsat, system samsat drive thru dan layanan samsat keliling, sedangkan variabel terikat (Y) penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan, layanan e-samsat, system samsat drive thru, dan layanan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman, sedangkan razia lapangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Suarniti dan Putra (2022) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor studi kasus pada kantor bersama SAMSAT Karangasem. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Variabel terikat (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil

dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib PKB, sedangkan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib PKB.

Laksmi dkk. (2022) melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan e-samsat, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah penerapan e-samsat, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan. Variabel terikat (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapane-samsat, kualitas pelayanan pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar.



UNMAS DENPASAR