

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-undang 1945 yang memiliki tujuan mewujudkan tata kehidupan yang adil, sejahtera, dan damai serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi setiap warga negara. Selain itu Indonesia merupakan Negara yang berkembang terdiri dari ribuan pulau dan beraneka ragam budaya, lautan yang luas, dan sumber daya alam yang melimpah. Berdasarkan perkembangan yang terjadi mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan di berbagai sektor demi peningkatan pendapatan Negara agar dapat membiayai pembangunan nasional (Cahyadi dan Jati 2016:342-2373)

Pesatnya kemajuan zaman, membuat kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai media transportasi, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Dari tahun ke tahun pertambahan jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan dan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin

meningkat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah.

Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Dalam mewujudkan hal diatas maka dilahirkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, dimana pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 berbunyi: “Pajak adalah semua jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat, termasuk Bea Masuk dan Cukai, dan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah, menurut Undang-Undang dan Peraturan Daerah.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2010). Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Dengan posisi yang sedemikian itu pajak merupakan penerimaan strategis yang harus dikelola dengan baik oleh pemerintah. Dalam struktur keuangan Negara tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Pajak wajib dibayar oleh seseorang atau badan yang memiliki sesuatu yang harus di pajak, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, dimana pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2 berbunyi: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu” Pajak dan Wajib Pajak tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2, inilah yang menjadi kewajiban yang harus dibayarkan oleh seseorang atau badan sesuai dengan aturan perundang-undangan.

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan dalam hukum pajak memiliki arti umum sebagai melaporkan secara benar dasar pajak, memperhitungkan secara benar kewajiban, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah dihitung. Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap pemenuhan kewajiban membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak atau pembayar pajak dalam memberikan kontribusinya dalam pembangunan bangsa dan negara, selain itu kepatuhan wajib pajak juga bisa menjadi penunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pajak selain bersifat wajib pajak juga bersifat memaksa. Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang penting karena Indonesia memiliki sistem perpajakan *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Kepatuhan merupakan sikap atau tindakan yang disiplin dan taat peraturan, yang telah ditetapkan. Sama halnya dalam pajak, patuh dalam membayar pajak merupakan salah satu sikap kepatuhan. Menteri Keuangan (Menkeu) Indrawati (2018) mengatakan dalam salah satu berita online, beliau mengakui bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi masalah dan ini merupakan pekerjaan rumah yang harus diselesaikan. Beliau mengatakan bahwa rasio pajak Indonesia masih rendah yang berada di angka 10,78 persen ini lebih rendah bila dibandingkan dengan rasio pajak di Malaysia dan Singapura yang lebih tinggi dari Indonesia yaitu berada di level 14 sampai 15 persen.

Pentingnya pajak bagi negara demi mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi setiap warga negara. Karena itulah, setiap warga negara haruslah membayar pajak yang berdasarkan Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, disebutkan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Menurut Nisa (2017), pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan yang cukup besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah yang berguna untuk membiayai pembangunan daerah. Pembiayaan dari pembangunan tersebut salah satunya didapat dari pungutan pajak kendaraan bermotor, maka pemungutan pajak ini harus dilakukan secara optimal. Pembayaran pajak kendaraan bermotor ditangani oleh instansi Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Menurut Bapenda Provinsi Bali (2019b), pendapatan pemerintah Provinsi Bali 79 persen di antaranya bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Saat ini pengguna kendaraan bermotor tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari sebagian besar masyarakat memiliki kendaraan pribadi bahkan lebih dari satu guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasinya. Hal ini tentu saja memberikan pengaruh yang sangat besar dalam peningkatan penghasilan pajak daerah dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor melalui pajak kendaraan bermotor (PKB).

Berbagai macam permasalahan yang terjadi, salah satunya Kantor Bersama SAMSAT Badung seperti masalah dalam perpajakan yang terletak pada sejauh mana kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dimana masih

banyak masyarakat yang kurang patuh dalam membayar pajak seperti menunggak pembayaran pajak, bahkan ada yang memang kurang peduli terhadap kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik.

Penggunaan inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk SAMSAT badung semakin diujungi demi tercapainya kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sehingga hal ini menjadi dasar peneliti untuk melakukan analisis lebih jauh mengenai kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak baik dari aspek internal ataupun eksternal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak warga Kabupaten Badung. Dalam penelitian Cahyanti,dkk. (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT Badung merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kota Badung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Observasi yang

dilakukan, Di Kantor Samsat Kabupten Badung di dapat data kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017-2021. Berikut ini persentase tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Persentasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Di Kantor Samsat Badung Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah unit	Realisasi penerimaan PKB	Unit yang menunggak	Tingkat kepatuhan %
2017	796.657	478.565	318.092	60%
2018	844.640	498.879	345.761	59%
2019	896.932	525.482	371.450	58,5%
2020	919.698	459.048	460.650	50%
2021	934.120	934.120	-	100%

Sumber: (Samsat Badung, 2021)

Pada tabel 1.1 Terlihat penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari tahun 2017-2020 dan mengalami peningkatan sebesar 100 persen pada tahun 2021. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2017 tingkat kepatuhan sebesar 60 persen, dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak 796.657 dan wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif sebanyak 478.565. Pada tahun 2018 mengalami penurunan kepatuhan menjadi menjadi 59 persen, dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor terdaftar sebanyak 844.640 dan wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif sebanyak 498.879. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan menurun menjadi 58,9 persen dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak 896.932 dan wajib pajak

kendaraan bermotor yang aktif sebanyak 525.482. Kemudian pada tahun 2020 menjadi 50% dengan jumlah wajib pajak kendaraan terdaftar sebanyak 919.698 dan wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif sebanyak 459.048, dan tahun 2021 dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor sebanyak 934.120 dan semuanya terlibat aktif dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Selama 4 tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak untuk kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, yang tercermin dari masih kurangnya jumlah objek kendaraan yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang tercatat dan denda yang cukup besar di Kantor Samsat Badung. Namun pada tahun 2021 kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Badung meningkat secara drastis, yang dimana tahun sebelumnya hanya 50 persen yang aktif, pada tahun 2021 meningkat menjadi 100 persen. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan Pemprov Bali memberikan diskon pajak bagi kendaraan bermotor, yang tertera dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 46 tahun 2021 tentang perubahan atas Pergub Nomor 21 tahun 2021 tentang pembebasan pokok pajak serta penghapusan sanksi administratif berupa bunga dan denda terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea baik nama kendaraan bermotor, sangat meringankan beban masyarakat di tengah pandemi Covid-19. Berdasarkan data monitoring target dan realisasi Samsat Provinsi Bali di UPT Samsat Badung, target PKB Rp 286 miliar

terrealisasi Rp 287,1 miliar (100,37 persen). Target BBNKB Rp 171,69 miliar terrealisasi 95,71 miliar (55,74 persen).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (James & Nobes, 1997:7). Putri dan Jati (2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Suandy dalam Sari dan Wirakusuma (2018) sanksi perpajakan juga dapat menjadi jaminan bahwa wajib pajak akan mematuhi segala peraturan perpajakan yang berlaku. Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak akan menghindari sanksi yang akan membuat biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan pada saat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik

berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski et al., 2003). Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas mengenai kepatuhan wajib pajak, terdapat ketidak konsistenan hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka untuk itu penulis tertarik mengangkat topik tersebut ke dalam penelitian yang berjudul: **“pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, akuntabilitas pelayanan public, biaya kepatuhan, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Badung’**

1.2 Pokok permasalahan

1. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh akuntabilitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat praktis

a. Bagi kantor samsat Badung

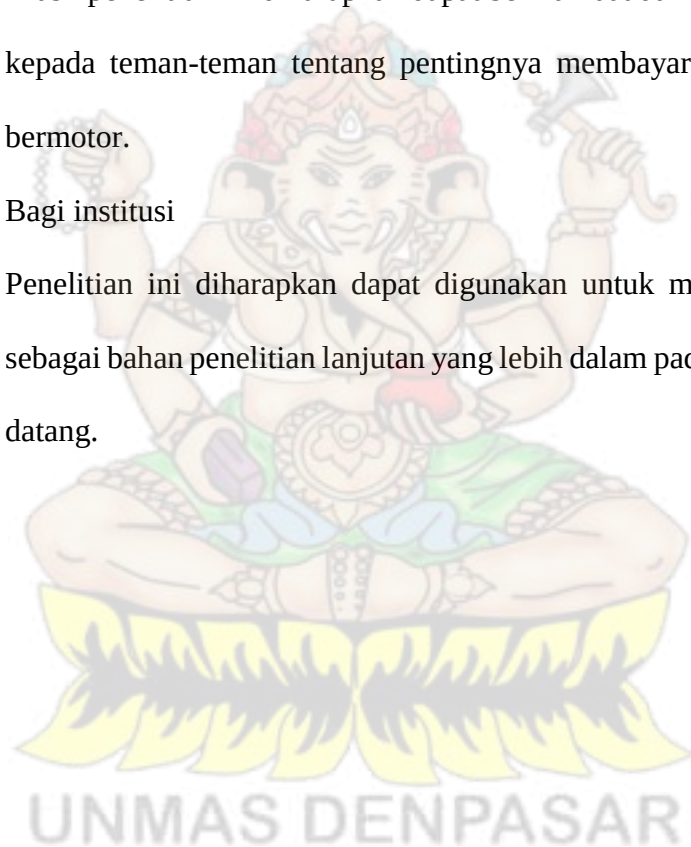
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada Kantor Samsat Badung dan memberikan penelitian dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor.

b. Bagi teman-teman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi perhatian kepada teman-teman tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih dalam pada masa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Teori Atribusi

Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk, pada ajaran dan peraturan. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku, dari perilaku tidak menaati menjadi perilaku menaati peraturan. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang bertujuan untuk meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, akuntabilitas pelayanan publik, dan biaya kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung

Teori atribusi adalah bagaimana kita membuat keputusan tentang seseorang, kita membuat atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dan coba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Asal teori atribusi secara umum dijelaskan oleh Heider pada tahun 1958, yang mengatakan teorinya sebagai *natiive analysis of action* (analisis naif atas tindakan). Heider mendalilkan bahwa orang-orang memberikan penyebab pada faktor internal dan eksternal (Schunk, 2012). Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal. Secara internal maksudnya perilaku yang ditampilkan berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang

disebabkan dari luar, jadi individu tersebut terpaksa berperilaku karena situasi. Pada dasarnya kita berusaha untuk menentukan apakah hal itu ditimbulkan secara internal ataupun eksternal, perbuatan yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sementara perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar artinya adalah seseorang akan terpaksa berperilaku karena situasi. Dalam teori ini tujuannya yaitu apakah faktor internal seperti pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dari faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam teori ini faktor internal begitu ditekankan pada pribadi seseorang, sebab menyangkut perilaku seseorang yang diterapkan dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kasus ini seorang wajib pajak harus dituntut untuk mengetahui dan sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, kesadaran disini artinya perilaku yang didorong oleh hati nurani untuk melakukan suatu tindakan (pajak).

2.1.2 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu, dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal, adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua kebutuhan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Aspek material meliputi dengan kejujuran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Berdasarkan pengertian diatas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekadar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian derajat atau tingkat kepatuhan dapat di ukur dari adanya *tax gap*, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang wajib pajak. *Tax gap* ini dapat pula diartikan sebagai perbedaan antara seberapa besar pajak yang dapat dikumpulkan dengan besar pajak yang seharusnya terkumpul, sebagaimana dinyatakan James dan Alley, *Tax gap represent the difference between the actual revenue collected and the amount that would be collected*. Dalam praktik pemahaman ini terus berkembang berbagai pengertian dan bahkan lebih kompleks sejalan dengan kepentingan masyarakat. Perkembangan dunia bisnis yang terus berubah secara cepat seiring dengan dinamika perubahan perekonomian menuntut pula terus menerus perlunya dilakukan penyesuaian-penyesuaian dalam ketentuan perpajakan.

Masalah kepatuhan dapat ditelusuri melalui dua pendekatan, sebagaimana dikemukakan oleh OECD tentang analisis perilaku dari para wajib pajak, yakni:

1. Pendekatan pertama mengacu pada perspektif ekonomi, dan pendekatan ini yang selalu dikembangkan dengan menggunakan analisis-analisis ekonomi.
2. Pendekatan kedua menyangkut perilaku dan dipecahkan melalui konsep dan hasil penelitian dari beberapa disiplin ilmu, seperti sosiologi dan psikologi.

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan dan dilaksanakan menurut perundang-undangan perpajakan. Tindakan berupa pemberian sanksi kepada pelanggar ketentuan perpajakan sebagai upaya menciptakan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa adanya tindakan pemaksaan.

Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Wajib pajak patuh berarti wajib pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi melalui pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar. Kewajiban dan hak wajib pajak ini harus dijalankan dengan seimbang, dalam arti apabila wajib pajak memang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak dapat mendapatkan haknya. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan

Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Untuk memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan jumlah wajib pajak patuh, pemerintah memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi wajib pajak patuh. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindak penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia sendiri menganut *Official Assessment System*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini (Langgeng dan Krisdiyawati, 2017).

2.1.3 Faktor-faktor yang mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak

Menurut (Hani,2016) ketidakpatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan usaha, profitabilitas, penegak hukum dan sanksi. Sedangkan menurut (Susanto,2012) ketidakpatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan atas kewajibannya diakibatkan oleh beberapa factor: Prasangka negative kepada aparat perpajakan.

1. Hambatan atau kekurangan intensitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
2. Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarkan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan wajib pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan segi-segi positif lainnya.

3. Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontrapretasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasarana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
4. Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

2.1.4 Pajak Kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum. Pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan melalui layanan pemerintah baik di Samsat, Polres ataupun Samsat Keliling. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dan Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

1. Objek pajak dan bukan objek pajak kendaraan bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-

alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Bukan Objek Pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor, tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak PKB adalah:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan Negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat, Objek pajak lainnya ditetapkan dalam peraturan daerah

2.) Subjek pajak dan wajib pajak kendaraan bermotor

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh UU dan peraturan daerah tentang PKB. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan atau secara tanggung renteng atas pembayaran pajak terutang. Selain itu, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya

3) Faktor-faktor yang menjadi kendala penerimaan PKB dan BBNKB

Proses pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pemerintah dalam hal ini BP2RD menurut tugasnya merupakan pengelola pajak daerah dan retribusi daerah sering mendapatkan kendala dalam kegiatan pemungutan PKB dan BBN-KB.

1. Perilaku Wajib Pajak Kendaraan bermotor yang hilang dan rusak berat

akibat kecelakaan sehingga kendaraan itu tidak bisa dipergunakan. Tunggakan atau piutang pajak yang ada karena tindakan pencurian kendaraan bermotor dan kendaraan yang rusak parah karena mengalami kecelakaan. Oleh karena itu pemilik kendaraan atau wajib pajak yang mengalami keadaan seperti itu tidak mau membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian adanya kemudahan mendapatkan kendaraan bermotor baru serta menggunakan alamat pemilik kendaraan yang fiktif. Dan ditemui juga wajib pajak yang enggan melakukan balik nama kendaraan bermotor. Adapun juga kendala yang ditemui yaitu masalah ekonomi dan ada juga wajib pajak yang lupa dengan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Kendala lainnya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini karena belum adanya hukum pidana bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak

2. Pemahaman tentang PKB dan BBN-KB

Masih adanya pemilik kendaraan yang belum terlalu paham mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dharma Putra dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah variabel yang berpengaruh positif pada wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

2.1.5 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Kemudian penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dilanjutkan oleh Zeithmal et al yang menyatakan bahwa service quality adalah *“the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions”* atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan pelanggan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan pelanggan.

Menurut Kotler mengatakan bahwa terdapat lima kriteria, penentu kualitas jasa pelayanan. Kelima kriteria tersebut adalah:

1. Berwujud. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Keyakinan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. Keresponsifan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. Keadalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Lewat serangkaian diskusi kelompok terarah, Parasuraman, Zeithmal dan Berry mengajukan 10 kategori kualitas pelayanan. Ke-10 kategori ini disebut “*Service Quality Determinants*”. Ke -10 kategori tersebut bias saja bersifat *overlapping* karena mereka membangunnya lewat studi eksploratoris yang notabene menggunakan pendekatan kualitatif. Ke-10 determinan tersebut sebagai berikut;

- a. *Realibility* meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya organisasi menunjukkan pelayanan segera. Juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi: Ketepatan tagihan, Penyimpanan catatan secara benar, dan Ketepatan jadwal.
- b. *Responsiveness*, adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, yang meliputi: Pengiriman slip transaksi segera, Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat, Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat)
- c. *Competence*, artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, yang meliputi : Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil, Pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi, Kemampuan riset organisasi.

- d. *Access*, adalah kontak yang mudah dan dekat, yang berarti : Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu), Waktu tunggu pelayanan tidak lama, Jam operasi yang nyaman, Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.
- e. *Courtesy*, meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis ,operatortelepon), meliputiTenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan, tampilan yang bersih, dan rapi dalam ruangan pelayanan.
- f. *Communication*, artinya memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa dipahami dan mendengarkannya.Juga berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda, yang meliputi: Penjelasan atas layanan itu sendiri, Penjelasan berapa biaya suatu layanan, Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan, Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.
- g. *Credibility*, meliputi kepercayaan,keyakinan, kejujuran.Meliputi permunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk credibility adalah>Nama organisasi, Reputasi organisasi, dan Karakteristik pribadi dan personil yang melakukan kontak.
- h. *Security*, adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan, meliputi: Keamanan fisik, Keamanan finansial, dan Kerahasiaan.
- i. *Understanding/Knowing The Customer*, meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan: Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan, Menyediakan perhatian pribadi, Mengenali pelanggan regular.

- j. *Tangibles*, meliputi tampilan fisik pelayanan: Fasilitas fisik, Penampilan pekerja, Alat atau perlengkapan digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, perwakilan fisik dari layanan seperti: kartu kredit plastic atau pernyataan bank, pelanggan lain dalam fasilitas bank.

2.1.6 Biaya kepatuhan pajak

Biaya kepatuhan pajak merupakan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak kepada negara. Semakin besar biaya kepatuhan pajak, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Biaya kepatuhan pajak (Devano, 2006) dibagi menjadi tiga yaitu *direct money cost*, *time cost*, *psychological cast*.

- a. Biaya langsung atau ***direct money cost*** merupakan biaya atau beban yang dikeluarkan oleh wajib pajak dapat diukur dengan nilai nominal. Ketika wajib pajak mengeluarkan uang untuk melakukan kewajibannya untuk membayar pajak, maka uang yang dikeluarkan tersebut menjadi *direct money cost*. Beberapa contoh lainnya adalah pembayaran akuntan, konsultan pajak, biaya kendaraan untuk ke kantor perpajakan, biaya penggunaan aplikasi dari Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP).
- b. Biaya waktu atau ***time cost*** merupakan biaya waktu yang diperlukan wajib pajak dalam proses melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Wajib pajak tentu mengeluarkan waktu mereka untuk melakukan pembayaran pajak, waktu yang dikeluarkan tersebut menjadi *time cost*. Contoh waktu yang biasa dikeluarkan oleh wajib pajak diantaranya mengisi SPT, mengisi

formulir-formulir yang diperlukan, *tax management*, menghitung pajak yang perlu dibayar.

- c. Biaya psikologis atau ***psychological cost*** merupakan apa yang dirasakan oleh wajib pajak pada saat melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kewajibannya dalam membayar pajak. *Psychological cost* merupakan biaya yang susah diukur dan juga tidak ada penjelasan pastinya. Proses melakukan pembayaran pajak tentu tidak mudah dan tingkat kemudahannya akan bervariasi bagi setiap orang. Wajib pajak bisa saja merasakan kecemasan, stres, tekanan mental ketika berhadapan dengan urusan pajak.

2.1.7 Pengetahuan perpajakan

Menurut Wijayanti dkk, (2015) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Menurut Cong dan Agoes (2019), pengetahuan pajak adalah kemampuan dimana wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan merupakan informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Karena dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Ilhamsyah, et al. 2016).

Menurut Ilhamsyah, et al. (2016), hal-hal yang mencangkup wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut;

- 1) Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.
- 2) Kepemilikan NPWP (nomor pokok wajib pajak) sebagai salah satu sarana untuk administrasi perpajakan.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan.
- 4) Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP (penghasilan kena pajak), PTKP (penghasilan tidak kena pajak) dan tarif pajak.
- 5) Wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan.

Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diatas, dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa faktor yaitu Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan tingkat pendapatan, biaya kepatuhan, kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik.

2.1.8 Akuntabilitas pelayanan publik

Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan (Dwiyanto, 2002). Pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak, karena jika wajib pajak tidak mengetahui atau memahami tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak tidak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Menurut Rabsanjani (2018), seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan diantaranya mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan, cara mengisi formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT, dan membayar pajak secara tepat waktu. Berdasarkan pandangan diatas, penulis menjelaskan kembali bahwa akuntabilitas merupakan suatu tuntutan moral tiap individu dalam masyarakat, untuk diberikan pertanggungjawaban atas segala kewenangan yang telah mereka percayakan kepada pelayan publik, dengan mengharapkan kinerja kerja yang maksimal dan mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima.

2.1.9 Tingkat pendapatan

Menurut Nyoman (2017) pendapatan wajib pajak adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan maka salah satu yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Pendapatan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan. Sedangkan menurut Slamet

(2020) pendapatan merupakan uang yang diterima seseorang sebagai imbalan setelah menyediakan jasa, barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya pendapatan wajib pajak dapat mempengaruhi besar kecilnya pendapatan pajak bumi dan bangunan yang diterima setiap tahunnya.

Menurut perolehannya, pendapatan dibedakan menjadi dua, yaitu pendapatan kotor dan pendapatan bersih. Pendapatan kotor adalah pendapatan yang diperoleh sebelum dikurangi dengan pengeluaran dan biaya-biaya. Sedangkan pendapatan bersih adalah pendapatan yang diperoleh sesudah dikurangi dengan pengeluaran dan biaya-biaya. Suparmoko (2000:14) mengemukakan bahwa secara garis besar pendapatan digolongkan menjadi tiga golongan yaitu:

- 1) Gaji dan Upah, yaitu imbalan yang diperoleh setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu maupun satu bulan.
- 2) Pendapatan dari Usaha Sendiri, yaitu nilai total dari hasil produksi yang dikurangi dengan biaya-biaya yang dibayar dan usaha ini merupakan usaha milik sendiri atau keluarga dan tenaga kerja berasal dari anggota keluarga sendiri, nilai sewa kapital milik sendiri dan semua biaya ini biasanya tidak diperhitungkan.
- 3) Pendapatan dari Usaha Lain, yaitu pendapatan yang diperoleh tanpa mencurahkan tenaga kerja, dan ini biasanya merupakan pendapatan sampingan antara lain, pendapatan dari hasil menyewakan asset yang dimiliki seperti rumah, ternak dan barang lain, bunga dari uang, sumbangan dari pihak lain, pendapatan dari pensiun, dan lain-lain.

Sedangkan Rahardja dan Manurung (2001:266) membagi pendapatan menjadi tiga bentuk, antara lain:

1) Pendapatan Ekonomi

Pendapatan ekonomi ialah pendapatan yang diperoleh seseorang atau keluarga yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tanpa mengurangi atau menambah asset bersih. Pendapatan ekonomi meliputi upah, gaji, pendapatan bunga deposito, pendapatan transfer dan lain-lain.

2) Pendapatan Uang

Pendapatan uang adalah sejumlah uang yang diperoleh seseorang atau keluarga pada suatu periode sebagai balas jasa terhadap faktor produksi yang diberikan. Misalnya sewa bangunan, sewa rumah, dan lain sebagainya.

3) Pendapatan Personal. Pendapatan personal adalah bagian dari pendapatan nasional sebagai hak individu-individu dalam perekonomian, yang merupakan balas jasa terhadap keikutsertaan individu dalam suatu proses produksi.

Sumber-sumber pendapatan masyarakat terdiri dari:

- a. Di sektor formal berupa gaji dan upah yang diperoleh secara tetap dan jumlah yang telah ditentukan.
- b. Di sektor informal berupa pendapatan yang bersumber dari perolehan atau penghasilan tambahan. Contohnya penghasilan dagang, tukang, buruh, dan lain-lain.
- c. Di sektor subsisten merupakan pendapatan yang bersumber dari hasil usaha sendiri misalnya berupa tanaman, ternak, kiriman dan pemberian orang lain.

2.1.10 Saksi pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Nugroho dan Sumadi (2016) wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Tingkat 1 Bali Nomor 28 Tahun 2005 Pasal 15 ayat 2 peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 persen sebulan dari pajak yang tidak atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan atas pajak yang tidak atau terlambat dibayar. Sanksi pidana yang dikenakan juga cukup memberatkan yaitu kurungan maksimal 2 bulan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009.

Menurut (Pohan 2017:170) sanksi denda perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana:

a) Sanksi administrasi

1. Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan uang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga yang dihitung berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pokok pajak yang masih harus dibayar yang tidak atau kurang dibayar pada saat jatuh tempo pelunasan atau terlambat dibayar. Bila wajib pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah

diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali berikut bunganya.

2. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja dimuat hal-hal yang dapat menyebabkan sanksi administrasi berupa denda, bentuk pengenaan denda, dan besarnya denda.

3. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung pajak terutang.

b) Sanksi pidana

a. Pidana kurungan

Sanksi yang biasanya terjadi karena adanya tindakan pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib,

kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

b. Pidana penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang ringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Fernando (2019) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel bebasnya yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sanksi pajak. Penelitian Fernando (2019) menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ruky,dkk (2018) meneliti tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi. Dengan menggunakan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel bebasnya yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral.

Penelitian Ruky,dkk (2018) menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda yang mendapatkan hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi.

Tresnalyani dan Jati (2018) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan biaya kepatuhan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan biaya kepatuhan. Penelitian Tresnalyani dan Jati (2018) menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kusuma (2017) Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT POLDA Jakarta Timur). Hasil penelitiannya menunjukkan Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

R.A. Meiska Lianty, Dini Wahjoe Hapsari, dan Kurnia (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan public baik secara simultan

maupun parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada: Penelitian terdahulu menggunakan variabel independent akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel independent kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, dan sanksi perpajakan.

Randi Ilhamsyah, Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Malang. Perbedaan terletak pada: Variabel bebas penelitian dahulu yang digunakan variabel pengetahuan Sedangkan sekarang tidak digunakan.

Dharma, Maya Tantio dan Ariyanto (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pendapatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Tantio Dharma dan Ariyanto (2017) menunjukkan bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada: Penelitian terdahulu menggunakan manfaat pajak sebagai variabel independen. Penelitian sekarang menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan.

Octaviningtyas (2019) meneliti tentang pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan pajak, biaya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi di Kabupaten Wonosobo. Dengan menggunakan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, variabel bebasnya sosialisasi pajak, pelayanan pajak, biaya kepatuhan, kesadaran wajib pajak, dan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian Octaviningtyas (2019) menggunakan teknik moderat analisis regresi yang mendapatkan hasil bahwa sosialisasi pajak, biaya kepatuhan, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak moderasi mempengaruhi hubungan antara sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak moderasi tidak mempengaruhi hubungan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Cahyanti, dkk (2019) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponogoro. Penelitian Cahyanti, dkk (2019) menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda yang mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi

sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponogoro.

Agustin dan putra (2019) Penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Batam, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan Sanksi Perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

