

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1.1 Latar Belakang

Setiap rupiah uang yang dibayarkan oleh rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Pungutan pajak digunakan untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras

Pajak adalah pungutan wajib untuk negara. meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Dengan adanya tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah yang telah diterapkan, maka penerapan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak dapat meningkat agar dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan semakin tinggi dan lebih dapat bertanggung jawab dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Menurut Sugiyono (2019) pajak adalah suatu pungutan atau iuran wajib yang dilakukan oleh individu atau badan kepada suatu daerah tanpa imbalan secara langsung yang seimbang, dapat untuk dipaksakan dengan berdasarkan peraturan Undang-Undang yang berlaku yang kemudian digunakan untuk menyelenggarakan pemerintah serta untuk pembangunan daerah.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutannya dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah menurut Undang-Undang No 28 tahun 2009 pasal 1 ayat 10 adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan pemerintah daerah. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Wajib pajak di Indonesia masih dalam hal kesadaran membayar pajak karena disebabkan berbagai faktor. Atas halaman tersebut, dirjen pajak telah melakukan langkah-langkah preventif. Banyak pihak yang mengatakan aparat pajak kurang memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, belum melaporkan dan membayar pajak. Untuk alasan ini, dirjen pajak memberikan sosialisasi online maupun offline kepada wajib pajak maupun calon pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa. Menurut Sumarsan (2017:9) wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Hal ini bertujuan untuk mendukung pembangunan daerah agar dapat berjalan berjalan secara maksimal seperti perbaikan jalan, sekolah, rumah sakit, fasilitas pajak yang sesuai, negara dapat mengalami kebangkrutan sehingga angka kesenjangan sosial semakin naik. Berdasarkan Undang Undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakn sesuai dengan ketentuan peraturan

dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat.

Semakin pesatnya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin berpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya yaitu kebutuhan alat transportasi seperti kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu, tingkat daya beli menjadi semakin meningkat, dengan penambahan jumlah kendaraan bermotor ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pun semakin meningkat pula. Hal ini tentu akan memberikan dampak positif bagi pemerintah daerah, karena semakin tingginya tingkat kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor, maka diharapkan pajak yang diterima oleh daerah pun juga semakin meningkat (Kemala, 2015).

Adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di suatu daerah tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menikmati hak perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Siregar,2014). Jika dilihat dari perkembangan tingkat kenaikan jumlah kendaraan bermotor Provinsi Bali khususnya di Denpasar, seharusnya penerimaan pajak kendaraan bermotor bisa tetap optimal setiap tahunnya, dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang potensinya cukup besar (Kemala, 2015).

Kantor Samsat Denpasar merupakan tempat wajib pajak kendaraan bermotor Denpasar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat memberi kemudahan pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Namun pada kenyataannya, rata-rata wajib pajak di Indonesia malas dan tidak terlalu memperhatikan untuk membayar pajak. Masyarakat seakan tidak percaya dengan lembaga pajak yang ada di negeri ini. Maka dari itu pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin.

Berikut adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kota Denpasar tahun 2016-2020.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Samsat Denpasar Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	WP Yang Melakukan Wajib Pajak (Unit)	WP Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak	Wajib Pajak Yang Patuh (%)
2016	809.825.	747.407	62.418	92,29
2017	811.249	751.682	59.567	92,65
2018	822.827	766.654	56.173	93,17
2019	843.632	796.386	74.246	94,39
2020	841.101	696.041	145.060	82,75

Sumber : Kantor Samsat Denpasar tahun 2021

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa di Kota Denpasar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Tabel diatas juga menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan dari tahun ke tahun 2016-2020 mengalami

fluktuasi. Ada beberapa yang faktor pendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi dikarenakan alat transportasi sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangatlah mudah. Ada juga beberapa faktor yang dapat meningkatkan penerimaan wajib pajak diantaranya adalah pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak.

Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya yaitu pemeriksaan pajak guna untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, pengaruh tingkat pemeriksaan wajib pajak sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya pemeriksaan wajib pajak yang rutin terhadap pelaku wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah untuk pengujian kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan/atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sanksi pajak sangatlah penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma perpajakan) yang ditaati. Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak

memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi pajak memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan mengarahkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakan dalam hal ini memiliki kesadaran wajib pajak secara tulus dan ikhlas serta menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengertian Pelayanan Pajak Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No.81 Tahun 1993. Menurut Boediono “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik akan memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam.

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar

untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan, oleh karena itu pengetahuan perpajakan sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ada banyak penelitian terkait Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama Samsat Denpasar telah banyak dilakukan, tetapi masih adanya perbedaan pada hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Seperti perbedaan hasil pada variabel tertentu, seperti variabel pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih ada ketidak konsisten hasilnya. Seperti pada penelitian Windiarani (2020), Rizkia Dkk (2021), Sembiring Dkk (2021) menemukan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Baroka Dkk (2022), Datrini (2020) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada variabel sanksi pajak ada beberapa peneliti yang hasil penelitiannya berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi Dkk (2020), Nasution Dkk (2021), Riskia Dkk (2021), Dharma Dkk (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian dari Irawati Dkk (2021), Supriyatiningasih Dkk (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh Negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak juga masih memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti penelitian dari Yulia Dkk (2020), Juliantari Dkk (2021), Suheri (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh Atarwaman (2020), Ginting (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel kualitas pelayanan juga memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Saharjo Dkk (2020), Krisna Deva Dkk (2020), Dharma Dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novandalina Dkk (2021) dan Wibisono (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel Pengetahuan Perpajakan juga memiliki hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Yuesti Dkk (2021), Widowati Dkk (2021), Mulyati Dkk (2021) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti (2020) dan Ginting (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di kota Denpasar menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor meningkat pula. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas peneliti melihat bagaimana pentingnya faktor kepatuhan wajib pajak sehingga peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar?
- 2) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar?
- 3) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar?
- 5) Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menguji dan menganalisis mengenai adanya pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar
- 2) Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar
- 3) Untuk menguji dan menganalisis mengenai adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Denpasar
- 4) Untuk menguji dan menganalisis mengenai adanya pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Denpasar

- 5) Untuk menguji dan menganalisis mengenai adanya pengaruh pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berarti baik dalam aspek teoritis maupun praktis, seperti berikut :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang mungkin akan melakukan penelitian yang sama, untuk memperluas informasi tentang perpajakan. Penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis yaitu teori yang didapatkan selama perkuliahan dapat lebih dipahami dengan adanya praktek nyata.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan agar dapat menjadi evaluasi dimasa yang akan datang oleh pembuat kebijakan perpajakan, khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

Landasan Teori adalah sebuah konsep dengan pernyataan yang rapi dan sistematis serta memiliki variabel dalam penelitian karena landasan teori menjadi landasan yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori merupakan bagian dari penelitian yang memuat teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang berasal dari studi kepustakaan yang memiliki fungsi sebagai kerangka teori untuk menyelesaikan pekerjaan penelitian.

Landasan teori yang banyak mengeksplor tentang tentang perilaku seseorang dalam hal ini tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami adalah teori atribusi. Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, dalam penelitian ini landasan teori yang cocok digunakan adalah teori atribusi. Teori atribusi adalah teori yang mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain maupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Tujuan dari teori atribusi yaitu untuk mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang dapat menjelaskan faktor penyebab terjadi suatu peristiwa atau kejadian yang telah terjadi. Teori yang kedua yang cocok untuk digunakan juga dalam

penelitian ini yaitu teori kepatuhan dimana dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti sejauh mana tingkat kepatuhan dari para wajib pajak atau pelaku pajak. Teori Kepatuhan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau melakukan apa-apa yang diminta oleh orang lain, teori kepatuhan mengacu pada perilaku yang terjadi sebagai respons terhadap permintaan langsung dan berasal dari pihak lain.

2.1.1 Teori Atribusi

Menurut Heider (2019) sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri apakah perilaku tersebut dari internal misalnya sifat, karakter, sikap dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi ataupun keadaan tertentu yang memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005).

Teori atribusi mengasumsi bahwa seseorang mencoba menentukan mengapa orang lain melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu Atribusi menyebabkan perilaku (Oktaviani, 2017). Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal maupun eksternal yang akan memberikan pengaruh eksternal yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Nisa dan Umar, 2019). Atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang disebabkan oleh kendali individu itu sendiri.

Atribusi eksternal adalah kekuatan-kekuatan lingkungan yang merubah tingkah laku seseorang (Darwati, 2015). Teori atribusi dalam penelitian ini relevan untuk dijadikan teori pendukung karena teori atribusi menjelaskan tingkah laku wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi internal (pengetahuan perpajakan masing-masing individu serta kesadaran wajib pajak) dan atribusi eksternal (kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) yang merubah sikap seseorang, yaitu sikap untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang didapat oleh wajib pajak (Alfiansyah, 2013).

2.1.2 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih kepada prinsip pimpinan dalam pengambilan keputusan. Selain itu kepatuhan juga menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan dan Undang-Undang tertentu.

Seperti yang dikemukakan oleh Saleh (2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yang instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten terhadap aturan-aturan yang dianggap sejalan dengan mereka.

Menurut Lunenburg (2012) teori kepatuhan adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Sedangkan menurut Anggraeni dan Kiswaran (2011) compliance diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan kepada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang undangan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu,2017). Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya. Priambodo (2017) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal maupun material. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tetapi jika kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut tidak dianggap patuh.

Kepatuhan wajib pajak dianggap menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan indonesia menganut sistem self assessment dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor diatur dalam peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat berat dan alat berat yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum. Selain pengertian pajak kendaraan bermotor ada beberapa istilah teknis penting lainnya yang telah diatur dalam Undang-Undang adalah sebagai berikut:

- 1) Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakan oleh perangkat teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.
- 2) Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- 3) Jenis kendaraan bermotor adalah isi ruang yang berbentuk bulat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
- 4) Tahun pembuatan adalah tahun perakitan
- 5) Nilai jual adalah nilai jual kendaraan motor yang berlaku
- 6) Peningkatan kendaraan bermotor yang selanjutnya peningkatan pajak kendaraan bermotor adalah tanda lunas pajak kendaraan bermotor
- 7) Tanda pelunasan dan pengesahan kendaraan bermotor (PPKB) adalah bukti pelunasan pembayaran pajak dan pengesahan kendaraan bermotor.
- 8) Pemilik adalah hubungan hukum antara orang atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum dalam buku pemilik kendaraan bermotor(BPKB).

2.1.5 Pemeriksaan Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 angka 25 sebagaimana telah diubah terakhir dengan undang-undang no.16 tahun 2009 bahwa pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan serangkaian kegiatan menghimpun dana, mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". Dari beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemeriksaan yang dilakukan bertujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak, bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik.

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Pasal 1 angka 25 Undang-undang nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 adalah Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dana, mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Pasal 1 ayat (2) yang

berbunyi : Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan /atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/ atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang -undangan perpajakan. Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Abdul Halim, dkk 2016 : 35).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun data, mengolah data atau keterangan lainnya yang digunakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk melaksanakan ketentuan perundang undangan.

2.1.6 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perundang undangan

perpajakan (norma perpajakan) akan diturut,ditaati, dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) untuk wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2011). Dengan adanya sanksi

perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang ketentuan umum Perpajakan No.28 tahun 2007 masing-masing yang berbunyi :

- 1) Untuk surat pemberitahuan masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah masa akhir pajak
- 2) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak penghasilan wajib pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak. Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008:1240). Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa yang mana kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau

bersikap terhadap realitas. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi dan memberikan pengaruh kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi (Rahayu,2017). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Irianto (2015) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dalam 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 finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat 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. Rendahnya kesadaran wajib pajak mempengaruhi tindakan untuk melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar Undang-Undang maupun Ilegal yang melanggar Undang-Undang seperti penggelapan pajak (Ar Rahman,2008).

2.1.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak untuk serta ketetapan penyampaian dalam menyimbangi harapan wajib pajak. Menurut Hasibuan (2018) pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kemampuan suatu perusahaan atau instalasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas dan apabila pelayanannya tidak memenuhi harapan pelanggan misalnya berbelit-belit berarti mutu pelayanan yang dimiliki kurang optimal. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan semakin mendekati ukuran mutu.

Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasannya (barat,2003:36). Untuk

menciptakan kualitas pelayanan harus diproses secara terus menerus dan prosesnya dimulai dengan apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana cara mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakannya, dan diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan pengoreksian terhadap yang mereka sementara kerjakan.

2.1.9 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya. Supramono dan Damayanti (2000:5) menyatakan bahwa wajib pajak harus mengetahui besarnya, pajak terutang, kapan harus bayar dan batas waktu pembayaran. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan self assesment memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak dibidang perpajakan secara benar, lengkap dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007:10).

Pengetahuan yang kurang dimiliki wajib pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan tempat wajib pajak menetap. Keterbatasan jangkauan daerah yang membuat informasi pajak tidak langsung diterima. Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui apa saja hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan mengetahui fungsi dan manfaat pajak. Pengetahuan wajib pajak sangat penting dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika tingkat pengetahuan rendah maka ketentuan dan tata cara perpajakan tidak akan dipahami dan kesadaran akan

menunaikan kewajibannya akan rendah. Dengan tingkat pengetahuan yang baik maka wajib pajak akan mengetahui perihal perpajakan serta kewajiban yang dimilikinya sebagai wajib pajak.

Mulyati & Ismanto (2021) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan wajib pajak. Nilla dan Widyawati (2021) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam diri seseorang.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian dengan topik yang sama telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Berikut peneliti merangkum hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang akan dijadikan acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Windiarni, Dkk (2020) dengan judul Pengaruh “Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bandung Cicadas”. Hasil penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Secara parsial sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

UMKM, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Joman, Dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Biaya Kepatuhan, Pemeriksaan Pajak Dan Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Barat”. Hasil penelitian ini yaitu Biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak sedangkan Pemeriksaan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Penerapan E-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, Dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penerimaan Pajak, Efektivitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah”. Hasil penelitian ini yaitu pemeriksaan pajak, penerimaan pajak, dan efektivitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19”. Hasil penelitian ini yaitu bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Syafira & Nasution (2021) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian ini yaitu sanksi pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak dan

kualitas pelayanan berdampak pada ketaatan wajib pajak.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, Dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih dan Jamil (2021) dengan judul “Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini yaitu Kebijakan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi semakin tinggi maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga meningkatkan kepatuhan. Dari hasil yang didapat variabel Kebijakan e-filing dan Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Syafira & Nasution (2021) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian ini yaitu sanksi pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak dan kualitas pelayanan berdampak pada ketaatan wajib pajak.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, Dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih dan Jamil (2021) dengan judul “Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini yaitu Kebijakan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi semakin tinggi maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga meningkatkan kepatuhan. Dari hasil yang didapat variabel Kebijakan e-filing dan Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Raharjo N, dkk (2020). Dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). Hasil penelitian ini yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 12) Penelitian yang dilakukan oleh Krisna Deva & Merkusiwati (2020) Dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendapatan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.
- 13) Penelitian yang dilakukan oleh Yuesti Dkk (2021) Dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Gianyar.
- 14) Penelitian yang dilakukan oleh Nila dan Widyawati (2021). Dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Billing, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-billing memberikan dampak positif terhadap kewajiban perpajakan, pengetahuan perpajakan memberikan dampak positif terhadap kewajiban. Di sisi lain, dosis kesadaran wajib pajak tidak berdampak pada kewajiban pajak.
- 15) Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati & Ismanto (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud”. Hasil penelitian ini Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak signifikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.