

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wabah virus Corona (*Covid - 19*) menimbulkan akibat begitu besar bagi perekonomian di seluruh negara. Virus covid-19 ini sudah merambat jadi krisis ekonomi di bermacam negara, salah satunya yaitu Indonesia. Instrumen pajak ialah salah satu pilihan alternatif untuk menyelamatkan perekonomian dalam negeri, namun hal ini membuat pendapatan retribusi pajak menurun. Seperti yang terjadi di Indonesia, pendapatan retribusi pajak pada kuartal pertama tahun 2020 bahwa mengalami penurunan hingga 2,5%. Dengan demikian, pendapatan pajak diperkirakan akan turun hingga 5,9% dibandingkan dengan tahun 2019 (Juliantari, 2021).

Masyarakat merasakan dampak dari pandemic virus Corona ini begitu besar, terutama bagi masyarakat dengan perekonomian rata-rata rendah, khususnya bagi perekonomian di Bali. Sebagai sikap Pemerintah Bali untuk mengurangi beban yang dirasakan masyarakat akibat pandemi Covid-19, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2020 mengenai pembebasan biaya pkok dan menghapus sanksi administrasi yang berbentuk denda terhadap bea cukai nama kendaraan bermotor kedua (BBNKB 2 atau kendaraan bekas). Harapan dikeluarkan peraturan tersebut agar masyarakat tidak merasa terbebaskan dengan kewajiban perpajakan, dan peraturan ini berlaku dari 6 Juli hingga 18 Desember 2020 (Juliantari, 2021).

Retribusi pajak adalah suatu komitmen yang dapat dipaksakan pelaksanaannya yang diarahkan oleh peraturan. Pedoman ketat yang sah sehubungan dengan pengumpulan pajak menjadikan penilaian pajak sebagai strategi perbaikan yang penting bagi suatu negara yang menangani permasalahan individu. Dalam struktur Negara Indonesia, kemampuan pemungutan pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan dukungan Kementerian Keuangan RI. Meskipun berada di bawah pengawasan penuh instansi remini pusat, pemerintah daerah tetap perlu melakukan pengelolaan pajak secara serius dan bertanggung (Widya, 2019).

Peneliti berfokus pada Pendapatan Pajak Daerah khususnya pada Pajak Kendaraan Bermotor. (PKB). PKB merupakan biaya wajib diberikan sehubungan dengan hak milik atau penguasaan suatu kendaraan. Biaya ini harus diberikan terlebih dahulu serta dilunasi dalam waktu 1 tahun (Kautsar dan Heru, 2019). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) meningkat di suatu daerah setiap tahunnya, yang seharusnya sejalan dengan peningkatan seiring dengan pembayaran retribusi kendaraan mesin oleh warga. Namun nyatanya, upaya masyarakat untuk menjamin agar kewajiban pajak tidak bertambah dan kesadaran warga untuk memenuhi komitmennya masih sangat rendah. Kepatuhan pajak adalah suatu kondisi dimana warga negara harus memenuhi seluruh komitmen pengeluaran dan menyelesaikan urusan tugasnya (Dewi dan Jati 2018).

Seiring bertambahnya penduduk disuatu daerah, pendapatan negara bagian dan lokal di wilayah tugas juga meningkat. Pajak kendaraan adalah tugas yang memiliki dampak begitu sangat besar terhadap pendapatan daerah itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pendapatan Pajak kendaraan melalui upaya yang dapat meningkatkan pendapatan di bidang ini. Banyak warga yang memiliki/menggunakan kendaraan bermotor namun tidak meningkatkan suatu pendapatan pada daerah tersebut, jika tidak menjunjung tinggi kesadaran dan konsistensi dalam penyelesaian pajak. Ketika individu mempunyai kesadaran akan komitmennya, pembayaran pajak harus dimungkinkan dengan kesadaran diri, bukan karena terpaksa (Juliantari, 2021)

Setiap tahunnya pengguna kendaraan bermotor selalu mengalami peningkatan. Dapat dilihat dalam aktivitas sehari-hari dimana masyarakat memiliki kendaraan atau transportasi pribadi lebih dari satu jenis, dalam memenuhi aktivitas untuk bertransportasi. Karena hal tersebut dapat memberikan pengaruh besar dalam sebuah peningkatan dibidang penghasilan pajak daerah dengan bertambahnya jumlah kendaraan lewat pajak kendaraan bermotor (PKB). Tetapi pada umumnya warga masih lemah dalam memenuhi komitmennya, banyak masyarakat yang tidak menyelesaikan komitmennya dengan baik, sehingga informasi dari Kantor Samsat Kota Denpasar menunjukkan bahwa tingkat tunggakan membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB) umumnya terus meningkat (Widyana, 2019). Berikut ini dapat dilihat jumlah dari kendaraan bermotor

dikantor Denpasar dari tahun 2018 hingga 2022 pada table dibawah (table 1.1)

Tabel 1.1

Total Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar, Wajib Pajak yang telah membayarkan pajak, dan Wajib Pajak yang belum mebayar atau menunggak pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Denpasar Tahun 2018-2022

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Membayar Pajak (unit)	Wajib Pajak Menunggak Pajak (unit)	Persen
2018	1.353.577	766.654	586.923	57%
2019	1.420.969	796.386	624.583	56%
2020	1.450.757	696.047	754.710	48%
2021	1.470.570	665.372	805.198	45%
2022	1.490.374	620.932	869.442	42%

Sumber: Kantor SAMSAT Denpasar, 2023

Data Tabel 1.1 tertera bahwa setiap tahunnya mengalami penurunan dan kenaikan secara konstan, yang berartikan tingkat kedisiplinan masyarakat dalam melakukan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor masih rendah dapat dilihat dari tahun 2018 tercatat 57% sampai dengan tahun 2022 tecatat 42%. Menurunnya tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat tidak melakukan kewajibannya untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB). Ada berbagai faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan menurun, yaitu “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak“

Kesadaran wajib pajak harus terlihat dari realitas warga dan ingin memenuhi komitmen penilaiannya yang tercermin dalam pemahaman warga yang mampu memaknai kemampuan mengeluarkan biaya dan kesungguhan warga dalam menanggung biaya. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat, maka semakin baik pemahaman dan pelaksanaan komitmen tugas, sehingga meningkatkan konsistensi (Astana & Lely, 2017). Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi yang dimana warga mengetahui, memahami dan melaksanakan peraturan retribusi secara akurat (Jatmiko, 2017).

Jadi diibaratkan sebagai warga negara tetap, yang dimaksud dengan warga negara adalah orang perseorangan atau unsur yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tetap bebas melakukan komitmen beban, termasuk penetapan tarif atau pengurangan tugas tertentu. Kesadaran wajib pajak harus terlihat melalui kenyataan dan keinginan warga negara untuk menyetujui komitmen tugasnya, yang tercermin dalam pemahaman warga negara yang dapat memaknai kemampuan mengeluarkan biaya dan kesungguhan dalam menjalankan komitmennya sebagai warga negara. Semakin tinggi tingkat kesadaran warga negara, semakin baik pemahaman dan pelaksanaan komitmen mereka (Suriambawa & Setiawan 2018)

Hasil tersebut diperkuat oleh Widiastini (2020), Awaloedin (2020) dan Isnaini (2021) menyebutkan bahwa berpengaruh positif. Sedangkan pada penelitian Cong (2019) dan Dewi (2022) menemukan bahwa tingkat

kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kedua ialah kualitas pelayanan, pada UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan yaitu rangkaian aktivitas dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang dibelikan oleh pemerintah. Menurut Parasuraman (1985), Kualitas pelayanan juga dicirikan sebagai kemampuan suatu asosiasi untuk memenuhi atau melampaui asumsi klien.

Kualitas pelayanan ialah merupakan suatu keadaan yang unik serta berhubungan dengan administrasi manusia, siklus, barang dan iklim yang akan memenuhi harapan seseorang (Supadmi, 2009). Untuk meningkatkan konsistensi masyarakat, sifat administrasi pengeluaran juga harus ditingkatkan oleh otoritas penagihan. Bantuan yang besar dan besar dapat memberikan kenyamanan bagi warga negara sekaligus menunaikan kewajiban pajaknya (Abryantha, 2017). Rasa puas dan senang dengan apa yang dimiliki oleh pemerintah akan memacu warga untuk terus konsisten dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan asli daerah (Palda & Hanousek, 2002).

Hal ini diperkuat oleh Asyifa (2022), Pranata (2015) dan Dewi (2018) bahwa kualitas pelayanan ialah berpengaruh positif. Sedangkan pada penelitian Juliantara (2021), Rismayanti (2021) dan Sista (2019) bahwa

kualitas pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga yaitu kewajiban moral. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kewajiban moral ialah suatu kewajiban atas dasar norma-norma baik itu benar atau salah yang diterima dan diakui oleh warga (Dewi, 2022). Ajsen (2002) Kewajiban moral ialah etika yang bermula dari setiap orang yang memperbolehkan orang lain untuk tidak memilikinya.

Pada penelitian Pranata (2015) dan Widia (2021) menyebutkan bahwa faktor kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Sista (2019) dan Juliantari (2021) Menemukan bahwa kewajiban moral tidak memiliki pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Faktor yang keempat yaitu, biaya kepatuhan ialah sesuatu yang harus dibayarkan ketika melakukan kewajiban perpajakannya (Susmita, 2015). Biaya kepatuhan adalah berbagai biaya yang wajib dikorbankan untuk melaksanakan pembayaran pajak, semakin tingginya biaya yang dikorbankan dapat membuat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan wajib pajaknya (Dewa, 2022). Menurut Dewi (2018), pedoman retribusi yang sangat rumit menyiratkan bahwa masyarakat harus mengorbankan waktu dan uang untuk menangani retribusi, karena terdapat tantangan dalam memenuhi komitmen penilaian mereka.

Pada penelitian Dewi (2018) dan Tresnalyani (2018) menyebutkan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif kepada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Cellynia (2022) dan Wibowo (2022) menemukan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh.

Sanksi pajak ialah sebuah jaminan atau hukuman untuk suatu peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang akan ditaati, dipatuhi dan dituruti. Sanksi pajak ialah salah satu alat untuk mencegah agar selalu menaati, mematuhi dan menuruti norma-norma perpajakan yang tertera pada perundang-undangan (Mardiasmo, 2016:62).

Sanksi pajak memiliki peran yang sangat penting untuk memberikan pembelajaran kepada wajib pajak yang melanggar aturan yang sudah ada agar tidak mengabaikan peraturan perpajakan (Dewi, 2017). Sanksi pajak perlu memberikan contoh kepada warga negara yang tidak mematuhi atau menyetujui pedoman yang ada. Dengan cara ini, pedoman retribusi diyakini akan dipatuhi oleh seluruh warga negara (Purnamasari & Sudaryo, 2018)

Widyana (2020), Krisnadeva (2020) dan Suari (2019) menyebutkan sanksi perpajakan berpengaruh positif kepada kesadaran wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Agustin (2019) dan Karlina (2020) menemukan bahwa sanksi tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan ketidak seragaman dari beberapa peneliti sebelumnya pada beberapa faktor yang sudah dijelaskan diatas. Dengan demikian peneliti ingin melakukan pengujian kembali mengenai kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor yakni **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui penjelasan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka dapat ditarik beberapa pokok permasalahan pada penelitian ini yakni:

1. Apakah pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengaruh dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pengaruh dari kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pengaruh dari biaya kepatuhan berpengaruh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah pengaruh dari sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Agar mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
2. Agar mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

3. Agar mengetahui pengaruh dari kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
4. Agar mengetahui pengaruh dari biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
5. Agar mengetahui pengaruh dari sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan Bermotor

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan memberikan manfaat keberbagai pihak yakni sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik itu menjadi bahan informasi ataupun masukan-masukan dalam berbagai upaya untuk menambah bahan bacaan di Perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar serta dapat berguna sebagai referensi atau pemahaman tambahan yang dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi seluruh wajib pajak dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memahami berbagai faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak yang tertera pada penelitian ini yakni kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpajakan, kewajiban moral, biaya kepatuhan yang harus dikeluarkan wajib pajak serta sanksi pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)

Feld and Frey (2002) menyatakan penelitian mengenai kepatuhan pajak dapat dilihat dari sisi psikologi wajib pajak. Ajzen (1998) menyatakan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak salah satunya ialah melalui Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991). Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan ditentukan oleh niat (*intention*) (Mustikasari, 2007).

Teori ini menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. *Theory of Planned Behavior* ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

1. *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan negara.

2. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.
3. *Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Sikap yang mendorong perilaku merupakan erajat dimana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negative terhadap perilaku yang akan ditampilkan. Respon positif dan negative ialah hasil proses evaluasi terhadap keyakinan individu yang mendorong perilaku (Ajzen, 1991). Dikaitkan dengan penelitian ini, perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dijelaskan pada Theory of Planned Behavior.

2.1.2 Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau peraturan. Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah diatur dalam pasal 21 ayat (3) peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Peraturan-peraturan tersebut secara hukum mengisyaratkan adanya kepatuhan setiap wajib pajak yang terdaftar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu Kantor Bersama Samsat.

Teori kepatuhan telah diteliti dalam ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu lebih cenderung untuk mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) yang berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk berperilaku (Ismail, 2017).

2.1.3 Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa berupa iuran yang harus dibayarkan untuk membiayai berbagai pengeluaran Negara dan tidak mendapatkan imbalan dari Negara secara langsung. Berdasarkan atas kewenangan, pemungutan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang menjadi sumber pembiayaan Pembangunan daerah (Nirajenani & Lely, 2018).

Menurut Undang-Undang Perpajakan No 16 Tahun 2009 Pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran rakyat. Smeeths dalam Bohar (2012), menyatakan bahwa pajak ialah prestasi pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontrak prestasi yang dapat ditunjukkan dalam individual, yang dimaksud dalam hal ini yaitu membiayai pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), mengungkapkan bahwa pajak memiliki fungsi berikut :

- a. Fungsi Anggaran, untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya

ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya.

- b. Fungsi mengatur Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintah untuk kemajuan negara.
- c. Fungsi stabilitas dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang dimasyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan, yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur perataan dan keadilan masyarakat. Hal ini dapat terlihat misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit (kecil).

3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7), sistem pemungutan pajak menurut kewenangan pemungutan dan menetapkan besarnya penetapan pajak terdiri dari:

a. *Official Assessment System* Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

b. *Self Assessment System* adalah sesuatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak Sendiri.
- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Irianto (2008) dalam Widayanti dan Nurlis (2010), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, 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. Ketiga, 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.

Jatmiko (2008), Larche (2007) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Menurut Suyatmin (2008) dalam Jatmiko (2008), menyatakan bahwa secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Rustiyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan. Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan oleh para aparat pajak. Pelayanan yang baik dan bagus dapat memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak saat membayarkan kewajibannya (Abryantha, 2017).

Menurut Parasuraman, 1985 Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi ataupun melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang dinamis serta berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk dan lingkungan yang akan memenuhi harapan seseorang (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

2.1.6 Kewajiban Moral Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki dalam seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Ajzen. 2002). Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Mustikasari (2007), menyatakan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan atau tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai yang baik dan buruk. Dalam konteks perpajakan menganut *self*, Handayani (2009) menyatakan, bahwa seseorang dikatakan memiliki tanggung jawab moral dalam konteks perpajakan apabila:

1. Memiliki tanggung jawab atas pembiayaan pemeliharaan Negara.
2. Merasa cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya,
3. Memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak dan tidak membayar pajak.
4. Menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya dengan benar dan sukarela.

2.1.7 Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan ialah biaya yang harus dibayarkan dalam melakukan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak (Susmita, 2015). Biaya kepatuhan adalah berbagai biaya yang wajib dikorbankan oleh wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak, semakin tingginya biaya kepatuhan yang dikorbankan maka dapat membuat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan wajib pajaknya (Dewa, 2022). Menurut Dewi (2018), peraturan perpajakan yang sangat kompleks membuat wajib pajak harus mengorbankan waktu serta biaya untuk mengurus pajak, karena terdapat kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya di luar pajak yang terutang Meliani (2017). Biaya-biaya tersebut adalah biaya uang tunai, waktu, dan psikologi. Artinya bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam artian biaya kepatuhan tersebut memberatkan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Biaya kepatuhan ialah biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya diluar pajak terutang. Biaya kepatuhan dibagi menjadi tiga yaitu *direct monet cost*, *time cost*, *psychological cost* (Devano, 2006:122). Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia Kepatuhan dalam perpajakan merukaan ketaat, tunduk serta patuh serta akan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Devano, 2006: 110).

2.1.8 Sanksi Pajak

Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya yang tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Deden Saefudin (2008) mengemukakan bahwa undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik ataupun piagam penghargaan.

Menurut Mardiasmo (2013), Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun secara tidak sengaja. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Meliani, 2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang melanggar tetapi tidak dikenakan sanksi perpajakan akan menyebabkan wajib pajak menganggap kewajiban perpajakannya merupakan hal yang tidak penting. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko & Pamudji, 2016).

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Yadnyana dan Sudiksa (2011), kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Menurut Gibson (2008) dalam Agus Budiartanto (2008), sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2008), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang perpajakan

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu, Widiastini dan Supadmi (2021), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Widiastini dan Supadmi (2021) kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Awaloedin, dkk (2020), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Awaloedin, dkk (2020) kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Juliantari, dkk (2021), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak. Variabel

Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Juliantari, dkk (2021) kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sinta (2019), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Sinta (2019) Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Widia dan Yasa (2021), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan. Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Widia dan Yasa (2021) Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan, serta Kondisi Keuangan berdampak positif serta signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Pranata dan Setiawan (2015), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan adalah Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral. Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian Pranata dan Setiawan (2015) sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewi, dkk (2022), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Klungkung. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan dan Sanksi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian Dewi, dkk (2022) Kewajiban moral dan Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung, namun Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayan pajak, dan Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Klungkung.

Dewi dan Jati (2018), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Independen yang digunakan adalah Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan. Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib

pajak. Hasil penelitian Dewi dan Jati (2018) sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, namun biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Widyana dan Putra (2019), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Widyana dan Putra (2019) Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kota Denpasar.

Krisnadeva dan Merkusiwati (2020), melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. Variabel Independen yang digunakan adalah Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar.