

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri.

Sebelum diadakan reformasi perpajakan pada tahun 1983 di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah reformasi perpajakan, pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional (Dewi, 2017). Pajak dapat diartikan sebagai sumber dana dari sebuah negara untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan, kemakmuran serta menjadi kontrak sosial adalah perjanjian antara pemerintah dengan warga negaranya. Berdasarkan lembaga pemungutannya, pajak dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Meliani, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau

penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sangat berpengaruh terhadap pendapatan hasil daerah yang merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah (Dewi, 2017). Oleh karena itu pemerintah daerah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak daerah ini untuk dapat membiayai pembangunan fasilitas umum. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kantor Bersama SAMSAT Klungkung merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Klungkung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pertambahan jumlah kendaraan bermotor di Kota Klungkung, diharapkan diikuti dengan peningkatan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima. Namun pada kenyataannya penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak sepenuhnya terealisasi. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar, Wajib Pajak yang membayar pajak, dan Wajib Pajak yang menunggak pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Klungkung tahun 2016-2020**

Tahun	WP yang Terdaftar (unit)	WP yang Membayar Pajak (unit)	WP yang Menunggak Pajak (unit)	Persentase Kepatuhan
2016	113.242	72.512	40.730	64%
2017	120.692	74.493	46.199	62%
2018	133.503	77.308	56.195	59%
2019	137.291	80.480	56.811	58%
2020	141.161	74.982	66.179	53%

Sumber: UPT Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima dari tahun 2016 (64%) hingga tahun 2020 (53%). Penurunan jumlah pajak yang diterima menunjukkan tingkat kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang semakin menurun. Ada beberapa faktor yang diduga mempengaruhi hal ini, yakni “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

Menurut; Jatmiko (2017), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau potongan pajak tertentu. Hal ini didukung oleh penelitian dari Apriani (2018), yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tabanan. Say (2018), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak mempersulit proses pembayaran pajak. Abryantha (2017), menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Maheswari (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Purnamawati

(2018) dan Ratnasari (2017); menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kewajiban moral adalah kewajiban atas dasar norma benar dan salah sebagaimana diterima dan diakui oleh masyarakat. Menurut Wati (2017) dan Pratami (2017), menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Maheswari (2018), menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar.

Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak. Biaya kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi tiga yakni: (i) biaya uang (*direct money cost*), (ii) biaya waktu (*time cost*), dan (iii) biaya pikiran (*physic or psychological cost*). Ratnasari (2018), menyebutkan bahwa Biaya Kepatuhan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Sedangkan, Apriani (2018) menyebutkan bahwa Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas pajak tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar

pajak tahunan kendaraan bermotornya di Kantor Samsat. Banyak wajib pajak yang membayar 5 (lima) tahun sekaligus atau tidak sama sekali (Dewi, 2017). Karena lemahnya sanksi pajak sehingga menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Meliani (2017), dan Say (2018) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, Sari (2017) menyebutkan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

Dari urain-urain tersebut maka penulis mengakat topik penelitian pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Klungkung. Berdasarkan atas ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti ingin menguji Kembali Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Klungkung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada penelitian di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung?
- 2) Apakah kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung?
- 3) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung?

- 4) Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung?
- 5) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat klungkung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan hasil penelitian diharapkan dapat menambah bahan referensi terkait Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban

Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penerapan Kepatuhan Wajib Pajak yang didasarkan pada *Theory of Planned Behavior* yang dapat membuat wajib pajak memiliki etika dan kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh kualitas dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut. Penerapan Kepatuhan Wajib Pajak yang didasarkan pada Teori Kepatuhan yang dapat memberikan tuntutan adanya kepatuhan setiap wajib pajak yang terdaftar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu. Sehingga manfaat lain penelitian ini adalah meningkatkan terjadinya kepatuhan wajib pajak dengan cara mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tindakan Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada Kantor Samsat Klungkung mengenai kepatuhan wajib pajak Kantor Samsat Klungkung sebelum Tahun Pembinaan wajib pajak 2021 dibandingkan dengan sesudah kebijakan Tahun Pembinaan wajib pajak 2021 sehingga berupaya lebih meningkatkan kinerjanya dalam pencapaian target kepatuhan wajib pajak

## BAB II

### TINJAUAN PUSAKA

#### 2.1 Landasan teori

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

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. 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* ( Keyakinan Perilaku)

*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.

2) *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

*Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol)

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

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Abryantha (2017). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan negara( behavioral beliefs).

Kitaka akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). 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.

Sanksi pajak terkait *control beliefs*. 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.

*Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku Ajzen (1998) dalam Abryantha (2017). Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki etika dan kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh kualitas dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

### **2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

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, ketaan, 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 cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) 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 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui. Dalam hal ini kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang di emban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fitria, 2017).

Abryantha (2017), 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 yang di lakukan. 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.

Menurut Dewi (2018), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak bagi Negara diwajibkan bagi Wajib Pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi Semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut (Susmita, Putu Raka & Supadmi, 2016) kualitas pelayanan adalah segenap pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin dan terbaik mungkin kepada masyarakat yang bertujuan untuk tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Apabila kualitas diberikan dengan baik maka wajib pajak akan merasa nyaman dan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak akan meningkat.

Akib, Sari dan Asnia (2017) mengemukakan mengenai 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Keandalan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Kendalan dapat diimplementasikan dari kemudahan para wajib pajak dalam

memperoleh formulir-formulir dalam melakukan kewajiban perpajakan seperti surat pemberitahuan terutang (SPT).

- 2) Daya tanggap merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat diimplementasikan dari kemudahan wajib pajak dalam memperoleh penyuluhan atau bimbingan perpajakan dari petugas pajak.
- 3) Jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari risiko, bahaya atau keragu-raguan. Jaminan dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 4) Empati, yaitu meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak. Empati dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 5) Bukti langsung, yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi. Bukti langsung tersebut dapat diimplementasikan dari kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas pada kantor pajak.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

### 2.1.5 Kewajiban Moral

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. Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal ini untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Artha dan Setiawan, 2016).

Rahayu (2016), 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 assessment* dimana menuntut peran aktif dari wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dalam hal ini pemerintah memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak untuk menghitung sendiri kewajibannya. Kewajiban moral cenderung kepada niat wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal, yaitu: 1) kewajiban perpajakan merupakan kewajiban moral harus ditaati oleh setiap wajib pajak, dan 2) menyangkut kesadaran moral terkait dengan alokasi atau distribusi dari penerima pajak (Troutman dalam Agung dan Putu, 2016).

### 2.1.6 Biaya Kepatuhan

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran perpajakan. Menurut Sandfrod (1994) dalam Endaryanti (2017) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi tiga yakni:

#### 1) *Direct Money Cost*

Biaya-biaya uang tunai (*cash money*) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang diluar pajak yang terhutang. *Direct Money Cost* diukur dengan indikator biaya pembuatan surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor (SPPKB), biaya administrasi, dan biaya jasa raharja, biaya yang dikeluarkan untuk biaya pelengkapan dan pengisian formulir SPPKB (biaya fotocopy, materai, dan biaya lainnya) dan biaya yang dikeluarkan untuk biaya perjalanan membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor.

#### 2) *Time Cost*

Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu untuk membaca formulir surat pemberitahuan dan buku petunjuknya, waktu yang terpakai untuk pergi ke kantor pajak, serta waktu untuk menyetorkan laporan pajak. Dalam penelitian ini *Time Cost* diukur dengan indikator lamanya waktu untuk proses pengisian formulir SPPKB dan waktu yang diperlukan lamanya perjalanan membayar dan melaporkan pajak SPPKB.

### 3) *Physic or psychological cost*

Kecemasan karena telah melakukan penggelapan pajak (*taxevasion*) juga rasa cemas dan rasa keingintahuan wajib pajak timbul pada saat menunggu hasil pemeriksaan atau hasil pengajuan keberatan dan banding.

#### **2.1.7 Sanksi Pajak**

Menurut Resmi (2017:61), sanksi perpajakan terjadi karena muncul penetapan pajak tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan atau di sebut juga pelanggaran terhadap pajak, sehingga apabila wajib pajak melakukan pelanggaran harus dikenakan sanksi dengan tegas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi perpajakan di berikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Marwanto, 2016).

- 1) Sanksi administrasi yang berupa denda ditetapkan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku atas tidak mematuhi ketentuan peraturan perpajakan, sanksi administrasi berbentuk pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa denda, bunga atau kenaikan.
- 2) Sanksi pidana dikenakan karena terjadi tindak kejahatan tindak pelanggaran yang menyebabkan hutang pajak menjadi lebih besar. Maka dengan itu, dibidang perpajakan dapat disebut pelanggaran dengan kealpaan yaitu tidak sengaja, tidak hati-hati, lalai atau kurang mematuhi

kewajiban pajak akibatnya dapat mengakibatkan kerugian pada pendapatan negara.

Meliayani (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak murni merupakan hubungan instrumental, dimana fungsi dari sanksi pajak semata-mata untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pandangan dengan sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut (Putri dan Agustin, 2018)

- 1) Agara tercipta kedisiplinan wajib pajak, sanksi pajak sangat diperlukan dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
- 2) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 3) Penetapan sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang membuat pelanggaran.
- 4) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak, sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.

#### **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya (Siti, 2017:193). Semetara memberikan kepercayaan

kepada wajib pajak, pemerintah juga tetap menjalankan pengawasan serta senantiasa berupaya meningkatkan kepatuhan pajak.

Ada dua macam kepatuhan (Inayah, 2019) yaitu:

- 1) Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya (Rahayu, 2017:193). Menurut Chairunnisa (2018), kepatuhan wajib pajak adalah usaha dari seorang wajib pajak untuk memenuhi semua kewajibannya dengan melakukan dan melaksanakan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Kepatuhan dalam membayar pajak merupakan tindakan tertib terhadap hukum perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator adalah:

- 1) Wajib pajak mengisi surat permohonan penerbitan STNK baru dengan benar.
- 2) Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
- 3) Wajib pajak melakukan pembayaran dengan benar dan tepat waktu.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Susmita dan Supadmi (2016), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filling* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filling*. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Yudhi Dewantara, dkk (2016), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajin Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Knator Bersama Samsat Kota Malang. Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat

yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.kendaraan bermotor. Hasil pengujian secara versial menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, Kesadran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

- 3) Penelitian dilakukan oleh Wati (2017) yang berjudul Fator-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2017) dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Pemenuhan Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makasar. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kewajiban moral. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini adalah variabel Kesadran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kewajiban Moral berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Makasar.

- 5) Pratami (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. Variabel bebas yang digunakan adalah sanksi perpajakan, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan variabel Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
- 6) Ratnasari (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan biaya kepatuhan. Variabel yang terikat digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Biaya Kepatuhan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan.
- 7) Penelitian yang pernah dilakukan oleh Say (2018) mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus. Variabel terikat yang digunakan

adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

- 8) Purnamawati (2018) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Giayar. Variabel bebas yang digunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Giayar.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Mudiantari (2018) mengenai Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. Variabel bebas yang digunakan adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Klungkung.

- 10) Apriani (2018) mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Tingkat Pemahaman, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yaitu, pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan oleh peneliti seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak. Kedua, jika dilihat dari tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 sedangkan penelitian sebelumnya diteliti pada tahun 2016, 2017, dan 2018. Ketiga, jika dilihat dari segi lokasi penelitian,

penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Klungkung, sedangkan penelitian sebelumnya di teliti di Kantor Samsat Denpasar, Samsat Tabanan, Samsat Gianyar dan Samsat Karangasem.

