

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang bertujuan untuk mencapai keadilan, kemakmuran, keamanan, kedamaian dan ketertiban kehidupan bernegara dan berbangsa, serta menjamin persamaan kedudukan hukum bagi warga negaranya dimaksudkan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan suatu negara membutuhkan sumber daya keuangan. Meningkatnya kebutuhan untuk membiayai pengeluaran pemerintah berarti negara tidak hanya bergantung pada pendanaan luar negeri, namun juga perlu meningkatkan pendapatan pemerintah dari sumber dalam negeri.

Pendapatan dalam negeri ini dapat berupa pendapatan sektor pajak dan pendapatan sektor bukan pajak. Penerimaan dari sektor bukan pajak merupakan penerimaan yang berasal dari pemanfaatan sumber daya alam negara (minyak dan nonmigas) serta pengelolaan kekayaan negara. Penerimaan dari departemen perpajakan merupakan iuran wajib yang dibayarkan kepada negara oleh orang perseorangan atau badan hukum yang secara hukum wajib melakukannya tanpa menerima imbalan langsung.

Kelompok pajak di Indonesia dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah, tergantung lembaga pemungutnya. Pajak pusat merupakan pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat Provinsi maupun kabupaten/kota. Administrasi perpajakan daerah dilaksanakan

oleh otoritas pajak daerah, yang terbagi menjadi otoritas pajak daerah tingkat provinsi dan otoritas pajak daerah tingkat kabupaten atau kota. Pajak negara digunakan sebagai sarana untuk pembangunan pemerintahan dan kesejahteraan rakyat. Pemanfaatan pajak sebagai alat pembiayaan pembangunan diwujudkan dalam pembentukan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) saja tidak dapat mendukung pembiayaan pembangunan Indonesia.

Setelah era reformasi di Indonesia, otonomi daerah mulai dikenal, adanya otonomi daerah tidak hanya berarti alokasi dana pembangunan, pelaksanaan pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat bergantung pada APBN pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah membentuk anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 menjelaskan APBD sebagai rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Besar kecilnya APBD suatu daerah ditentukan oleh pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Pertumbuhan ekonomi yang lebih baik juga meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan perekonomian masyarakat seharusnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari departemen perpajakan. Jika kinerja perekonomian masyarakat membaik, maka kemampuan membayar pajak juga akan meningkat. Peningkatan kemampuan membayar pajak ini hendaknya dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak bagi pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program pembangunan menjadi lebih optimal. Pengabdian kepada masyarakat melalui pendidikan untuk perbaikan

anggaran APBD. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menyebutkan ada lima jenis pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah negara bagian. Yakni, Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Jalan Raya, pajak air dan pajak Rokok.

Salah satu jenis pajak daerah yang potensial dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Salah satu cara dalam meningkatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor pemerintah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar dari tahun 2021-2023

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (Unit)	Wajib Pajak Yang Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Wajib Pajak Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pajak (Unit)	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2021	848.101	696.047	145.054	82,75
2022	794.537	639.417	154.796	80,52
2023	775.300	674.162	101.138	86,95

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir terdapat fluktuasi pada pemenuhan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kota Denpasar. Pada tahun 2021 saat pandemi masih terjadi

persentase kepatuhan wajib pajak berada pada 82,75 % namun hingga tahun 2023 dimana perekonomian era normal telah berjalan selama dua tahun pemenuhan perpajakan bahkan tidak mengalami peningkatan yang signifikan dan masih berada dibawah dari capaian pada tahun 2021. Tabel diatas menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak kendaraan bermotor yang belum menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya adalah antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak terutang, serta persepsi wajib pajak dan petugas pajak masih rendah. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar pendapatan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Menurut Ilhamsyah (2015) faktor kunci dari peningkatan penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menuaikan kewajiban perpajakannya. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor Kepatuhan wajib pajak. Bukti empiris yang ditemukan oleh peneliti-peneliti terdahulu menyebutkan bahwa Kepatuhan wajib pajak dihubungkan dengan Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak.

Kualitas pelayanan oleh petugas pajak menjadi hal penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan Interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, aparat pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila petugas Kantor SAMSAT dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik dari masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dan akan menimbulkan peningkatan kepatuhan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Cynthia dan Djauhari (2020), Krisnadeva dan Merkusiwati (2020), dan Jumaim (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan tentang pajak juga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Maka, diperlukan pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak baik bagi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan negara (Aswati dkk.. 2018). Pengetahuan perpajakan menjadi alasan wajib pajak patuh akan aturan perpajakan, dengan pengetahuan yang baik akan menimbulkan sikap dalam berperilaku

memahami dampak dari tindakan yang dilakukan. Didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2020), Putri (2022), Karlina dan Ethilana (2020) hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dkk (2019) menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi pajak merupakan pemberian wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Suryadi, 2016). Metode sosialisasi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu metode langsung dan metode tidak langsung. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supiawan (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnamawati (2018) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak juga berperan penting dalam kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut, kesadaran wajib pajak menggambarkan keinginan untuk melaksanakan, terutama dalam hal membayar pajak. Keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain merupakan kesadaran perpajakan (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Kesadaran wajib pajak sangatlah penting apalagi kita melakukan pembayaran pajak tersebut bertujuan dalam membantu pemerintah membangun fasilitas-fasilitas publik yang kita pakai untuk sehari-hari. Kesadaran perpajakan tersebut tumbuh dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Saat wajib pajak mengetahui pentingnya pajak, maka tingkat

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin besar Susanti, (2018). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizal (2019), Yulia, dkk (2020), Aswati, dkk (2018) yang menyatakan bahwa kewajiban pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini memberikan makna bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran untuk patuh dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Karnedi & Hidayatulloh (2019). Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatan yang paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Pada penelitian Jumaini (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada penelitian Karlina dan Ethika (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidak konsistenan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas , maka dapat diambil rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh Pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak

terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

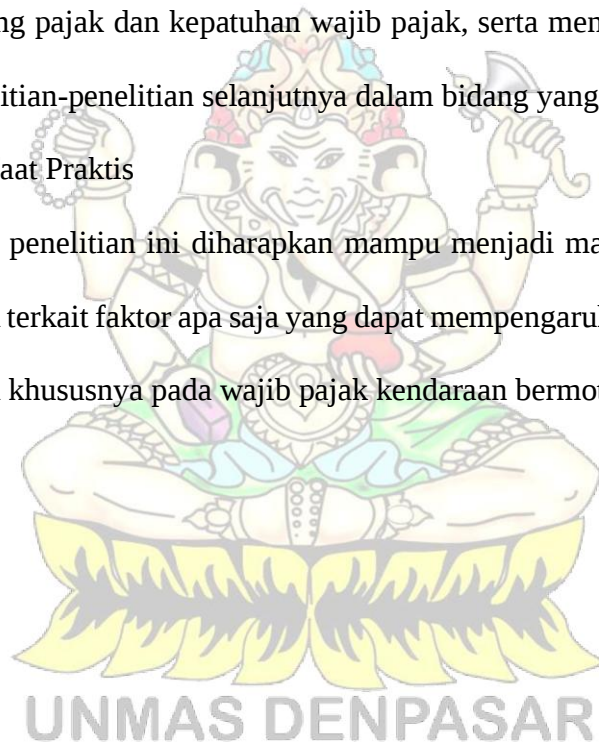
Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi dalam literatur akademis tentang pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi kantor pajak terkait faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak kendaraan bermotor.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Menurut Warsadi (2015) patuh merupakan menurut perintah, taat pada perintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan merupakan perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Seseorang dikatakan patuh ketika wajib pajak datang ke kantor pajak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya serta mau melaksanakan apa yang dianjurkan oleh petugas. Teori Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus diperingatkan ataupun dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu. Dasar-dasar kepatuhan adalah :

1) Indoktrinasi (*Indoctrination*)

Sebab pertama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah adalah karena diindoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik melalui proses sosialisasi agar mengenal dan mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat.

2) Pembiasaan (*Habituation*)

Dimana seseorang menjadi terbiasa atau teredukasi untuk melakukan suatu tindakan tertentu secara konsisten dan berulang kali. Dalam konteks kepatuhan pajak, habituation mengacu pada kecenderungan seseorang untuk membayar pajak secara otomatis dan rutin tanpa mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang mungkin memengaruhi keputusan mereka. Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi

kaedah-kaedah yang berlaku.

3) Utilitas (*Urility*)

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, tetapi apa yang pantas yang dan teratur untuk seseorang belum tentu pantas untuk orang lain. Oleh karena itu diperlukan suatu pedoman tentang tingkah laku yang dinamakan kaedah. Manusia menyadari bahwa dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.

4) Identifikasi Kelompok (*Group Identification*)

Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah adalah karena kepatuhan merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam kelompoknya bukan karena ia menganggap kelompoknya lebih dominan daripada kelompok-kelompok yang lainnya. akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi.

Relevansi teori Teori Kepatuhan dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam kepatuhan pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat menguntungkan dari wajib pajak itu sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan pembayaran pajak.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori ini dicetuskan oleh Heider (1958), seorang psikolog bangsa Jerman. Teori atribusi adalah menjelaskan sebab dari berbagai perilaku yang menimpa seseorang (Darwati, 2015:59). Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini

mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misal sifat, karakter, sikap dan lain-lain maupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Nisa, 2017). Atribusi terhadap tingkah laku terdiri dari 2 (dua) sumber yaitu atribusi internal atau disposisional dan atribusi eksternal atau lingkungan (Darwati, 2015: 60).

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan. Sedangkan, faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak yang diberikan oleh kantor pajak serta sanksi pajak yang akan diberikan.

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Pasal I Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, arti 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 dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (DJDDJP, 2007). Pajak adalah iuran dari rakyat kepada negara (iuran berupa uang bukan barang) berdasarkan undang-undang dengan tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran bagi

masyarakat luas (Ananda dkk., 2015).

Pajak adalah iuran dari rakyat kepada negara dengan berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dan tidak mendapat balas jasa secara langsung, Pajak dipungut berdasarkan berbagai norma hukum untuk dapat menutup biaya produksi barang serta jasa kolektif guna mencapai kesejahteraan umum. Jika melakukan penolakan untuk membayar, perlawanan, atau penghindaran pembayaran pada umumnya hal tersebut termasuk pelanggaran hukum (Marlinah, 2018).

2.1.4 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak merujuk pada sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini adalah parameter penting dalam menilai efektivitas sistem perpajakan suatu daerah atau negara. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin baik pendapatan pajak yang dapat dikumpulkan oleh pemerintah, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. menurut keputusan menteri keuangan No.544/KMK.04/2000, menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi hukum atau administrasi dan membayarkan pajaknya dengan tepat waktu.

Sesuai dengan keputusan menteri keuangan nomor 235/KMK./03/2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pembembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2(dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawasan keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiska.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan adalah cara melayani membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti, 2017). Pelayanan sendiri pada sektor

perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas samsat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan public karena dijalankan oleh instansi Pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Aspasia, 2017). Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dari sebab-sebab luar. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak, dengan demikian kepatuhan wajib pajak meningkat.

Adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan untuk taat pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak akan semakin meningkat.

2.1.6 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan wajib pajak merupakan pengetahuan dasar bagi wajib pajak mengenai undang-undang, hukum, dan tata cara perpajakan yang baik dan benar. Pengetahuan yaitu hasil pengetahuan manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia guna memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud

barang-barang baik lewat akal maupun lewat indera, dan dapat juga objek yang dipahami oleh seseorang berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah sumbangan rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang bersifat memaksa) dengan tidak mendapatkan manfaatnya yang secara langsung dapat ditunjukkan dan dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Jadi kesimpulannya adalah pengetahuan perpajakan yaitu kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka ataupun soal tarif pajak berdasarkan undang – undang yang akan mereka bayar (Parera dan Erawati, 2017). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pada dasarnya seseorang yang memiliki pendidikan, akan patuh dan sadar terhadap hak dan kewajibannya membayar pajak, tanpa harus diancam dan dipaksa oleh beberapa hukuman dan sanksi. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak, secara langsung akan sadar diri dan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak akan berjalan, sehingga manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakannya.

2.1.7 Sosialisasi Pajak

Menurut Suryadi (2016), sosialisasi perpajakan merupakan pemberian wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Metode sosialisasi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu metode langsung dan metode tidak langsung. Metode langsung berarti sosialisasi perpajakan dilakukan dengan berhadapan atau bertatap muka, maupun tanpa tatap muka dimana penyuluh dan

yang disuluh terjadi suatu komunikasi interaktif pada waktu yang bersamaan, misalnya sosialisasi dalam bentuk ceramah, diskusi, seminar, wawancara, tanya jawab, atau siaran interaktif di media elektronik. Adapun metode metode sosialisasi perpajakan tidak langsung dilaksanakan dengan menggunakan media cetak maupun lektronik, dimana antara penyuluh dan yang disuluh tidak terjadi komunikasi interaktif, misalnya melalui iklan layanan masyarakat yang disiarkan di radio-radio dan televisi, serta koran atau majalah (Hartana, 2018)

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan keajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Warsadi, 2015). Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas.

Susilawati dan Budiarta, (2013) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

1. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahamibahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnyapembangunan.
2. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena adanya landasan

hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.1.9 Sanksi Pajak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sanksi diartikan sebagai tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau mentaati ketentuan undang-undang, imbalan negatif berupa pembebanan atau penderitaan yang ditentukan dalam hukum; imbalan positif, yang berupa hadiah atau anugrah yang ditentukan dalam hukum.

Menurut Karnedi & Hidayatulloh (2019) sanksi perpajakan adalah alat agar ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dapat dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegahan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. selain itu dijelaskan pula oleh Karnedi & Hidayatulloh, (2019) jika terdapat dua sanksi dalam perpajakan yaitu:

1. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, yang berupa bunga ataupun denda.
2. Sanksi pidana adalah suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan oleh fiskus dalam memantau penerapan norma-norma perpajakan.

Penerapan sanksi perpajakan ini adalah upaya dari pemerintah agar penerimaan dari sektor pajak untuk membiayai pembangunan negara dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Tentunya dalam pelaksanaannya sanksi perpajakan haruslah dilaksanakan dengan tegas kepada seluruh wajib pajak jika melakukan pelanggaran perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan juga bertujuan agar wajib pajak sadar jika ke lalaian dalam pemenuhan kewajiban perpajakan akan

menyebabkan kerugian karena adanya sanksi perpajakan yang timbul baik sanksi administratif ataupun sanksi pidana.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai penelitian serupa dengan penelitian yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

- 1) Wulandari dan Wahyudi (2022) melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 110 responden. Variabel dependen atau terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Variabel independen atau bebas pada penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Pengujian hipotesis ini menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Sulistyorini (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang

pribadi sebanyak 82.424 di KPP Pratama Cikarang Selatan. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan metode random sampling. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pemahaman wajib pajak belum dapat sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- 3) Pandya (2020) melakukan penelitian mengenai peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode accidental sampling atau sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 24. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4) Juliantari, dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan metode *Accidental Sampling* (pengambilan sampel dengan menyebarkan sejumlah kuesioner yang dikembalikan dan dapat diolah). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada saat pajak. Kantor Samsat Gianyar.

5) Karlina dan Ethika (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh.

6) Amri dan Syahfitri (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 398 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

pengetahuan perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. Sedangkan variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa.

- 7) Supiawan (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
- 8) Nugroho dan Kurnia (2020) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode accidental sampling sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi

linier bergandadengan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peningkatan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat merealisasikan suatu dasar pengetahuan yang dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

- 9) Adiyanti & Maryono (2023) melakukan penelitian yang berjudul pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, SAMSAT keliling kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan SAMSAT keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati.
- 10) Wisna (2019) tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini ialah Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar.

- 11) Fernando (2019) yang berjudul Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, Sosialisasi pajak, dan sanksi perpajakan. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Denpasar.
- 12) Purnamawati (2018) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. Variabel bebas (X) dalam penelitian adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif, sedangkan Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Gianyar.

- 13) Mudiantari (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor bersama SAMSAT Karangasem. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kewajiban moral, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Karangasem.
- 14) Suari, dkk (2019) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di kantor Bersama SAMSAT Gianyar". Variabel bebas yang digunakan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

15) Jumaini (2021) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar". Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar.

Berdasarkan penjabaran mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu, maka dapat diketahui terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai apa saja faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT. Terdapat persamaan variabel X yang digunakan yaitu seperti, kualitas pelayanan pajak, , Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, kesadaran wajib pajak dan Sanksi Pajak. Serta memiliki persamaan pada teknik analisis data yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan perbedaannya itu ada pada penjelasan variabel X yang digunakan. Dimana pada penelitian ini variabel X yang dibahas adalah kualitas pelayanan pajak, ,Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, kesadaran wajib pajak dan Sanksi Pajak..

Sehingga terdapat beberapa perbedaan variabel X yang digunakan yaitu seperti Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. Selain itu perbedaan yang terlihat antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi yang dipilih. Dimana pada penelitian ini menentukan lokasi pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, sedangkan penelitian sebelumnya lokasi yang dipilih antara lain : Bersama SAMSAT Surabaya Barat, kantor bersama SAMSAT Pekanbaru, Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh, Kabupaten Sumbawa, kantor Bersama SAMSAT Gianyar, dan kantor bersama SAMSAT Karangasem.

