

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman di Era Modern saat ini sangat berkembang pesat. Dibuktikan dengan adanya teknologi-teknologi yang semakin canggih. Apalagi di era globalisasi ini, segala sesuatu yang kita butuhkan bisa dilakukan dengan mudah dan efisien, salah satu kebutuhan saat ini adalah kebutuhan akan alat transportasi. Alat transportasi merupakan sebuah alat yang sangat penting untuk menunjang segala kegiatan masyarakat. Sekarang ini semakin banyak masyarakat memiliki kendaraan bermotor untuk melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari, dan dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan bertambahnya pembelian kendaraan bermotor tentu akan memberikan dampak positif bagi pemerintah daerah karena akan meningkatnya jumlah pajak yang akan diterima oleh pemerintah daerah.

Semakin bertambahnya jumlah wajib pajak dari waktu ke waktu sebagai gambaran semakin bertambahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sebagai warga Negara yang baik dan benar, tidak dapat dipungkiri bahwa kontribusi pajak dalam beberapa tahun ini semakin signifikan dan semakin diperhitungkan sebagai sumber pembiayaan nasional dalam rangka menyukseskan program-program pembangunan nasional yang secara bertahap

akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan bangsa dan masyarakat pada umumnya.

Mahdi dan Ardiati 2017 dalam Zuhair (2018) menjelaskan bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan atau penerimaan pada suatu Negara, yang harapannya melalui penerimaan dari pajak dapat mengurangi ketergantungan suatu Negara atas utang luar negeri. Suatu Negara diharapkan dapat menjadi negara yang mandiri untuk melakukan pembiayaan pembangunan. Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyaknya Negara yang sangat bergantung sekali pada pajak sebagai salah satu sumber pendapatan Negara. Namun, pada kenyataannya jumlah pajak yang diterima oleh Negara Indonesia pada setiap tahunnya menjadi tidak maksimal karena masih kurang patuhnya wajib pajak yang ada, dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling penting untuk menjamin keberhasilan Pemerintah dalam menghimpun pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak diharapkan penerimaan Negara akan lebih besar untuk pembiayaan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rohmawati dkk, 2012:5). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Wajib pajak

merupakan wajib pajak yang taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak mengacu pada tingkat bahwa wajib pajak mematuhi atau gagal mematuhi peraturan, memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan di Negara mereka.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Mahaputri dan Noviari, 2016). Masyarakat harus mempunyai kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak bagi pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Susilawati, 2013). 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.

Menurut Sofia, Herawati, dan Zuhdi (2013) menjelaskan bahwa sosialisasi adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh pihak tertentu (baik

secara perseorangan atau suatu badan/lembaga) guna memperkenalkan berbagai peraturan dan lembaga-lembaga tertentu agar masyarakat dapat mengetahui mengenai peraturan dan lembaga tersebut dalam lingkungan kehidupannya. Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi pajak kendaraan bermotor yang merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan untuk memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat dalam melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara efisien dan efektif dalam menjelaskan pentingnya pajak kendaraan bermotor yang dapat menyadarkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, media cetak, dan media elektronik.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah kualitas pelayanan. Parasuraman, dkk. (1985) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin baik (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan pajak kendaraan

bermotor yang sangat penting dilakukan secara optimal untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan wajib pajak yang dapat memberikan motivasi dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Audit pajak dan sanksi denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak merupakan motivator utama dari kepatuhan wajib pajak (Witte dan Woodbury, 1985). Menurut Ali (2001) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka memenuhi kewajibannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley et.al, 1991).

Dalam Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Nomor 28 Tahun 2009. Pajak atau kontribusi yang diberikan oleh penduduk suatu daerah kepada pemerintah daerah ini akan digunakan untuk kepentingan Pemerintah dan kepentingan umum suatu daerah, seperti pembangunan jalan, jembatan, pembukaan lapangan kerja baru dan kepentingan pembangunan. Selain untuk

pembangunan suatu daerah, penerimaan pajak daerah merupakan salah satu sumber Anggaran Pendapatan Daerah (APBD) yang digunakan pemerintah untuk menjalankan program-program kerjanya. Dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari empat jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaran bermotor serta pengambilan dan pemanfaatan air dibawah tanah dan di permukaan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang dikelola oleh Provinsi, pemungutan pajak kendaraan bermotor ini merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang mana pajak daerah termasuk sumbernya yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010). Pembangunan daerah setiap Kabupaten atau Kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor, sehingga pemungutan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin.

Kabupaten Bangli adalah salah satu daerah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah dan salah satu pendapatan daerah yang diperoleh Kabupaten Bangli adalah pajak kendaraan bermotor. Kantor Bersama SAMSAT Bangli merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya,

sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Bangli dikarenakan peredaran jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**  
**Data Persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di**  
**Kabupaten Bangli Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase Penerimaan Pajak</b>
2016	Rp. 50.566.518.516	Rp. 47.528.614.100	93,99 %
2017	Rp. 50.269.644.354	Rp. 47.392.960.787	94,28 %
2018	Rp. 56.561.865.876	Rp. 53.874.498.732	95,25 %
2019	Rp. 58.242.069.378	Rp. 35.715.785.700	60,99%
2020	Rp. 60.030.347.922	Rp. 52.529.369.750	87,50 %

Sumber: Kantor UPTD PPRD Provinsi Bali Di Kabupaten Bangli, 2021

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor dari Tahun 2016-2020. Pada tahun 2016 target PKB sebesar 50.566.518.516 dan realisasi sebesar 47.528.614.100 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 93,99 %. Pada tahun 2017 target PKB sebesar 50.269.644.354 dan realisasi PKB sebesar 47.392.960.787 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 94,28 %. Pada tahun 2018 target PKB sebesar 56.561.865.876 dan realisasi sebesar 53.874.498.732 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 95,25 %. Pada tahun 2019 target PKB sebesar 58.242.069.378 dan realisasi sebesar 35.715.785.700 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 60,99 %. Pada tahun 2020 target PKB sebesar 60.030.347.922 dan realisasi sebesar 52.529.369.750 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 87,50 %. Persentase penerimaan pajak

di Kabupaten Bangli dari tahun 2016-2020 mengalami kenaikan dan fluktuasi pada setiap tahunnya.

**Tabel 1.2**  
**Tabel Rekapitulasi Identifikasi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli Tahun 2020**

NO	KECAMATAN	IDENTIFIKASI					
		JUMLAH POTENSI		JUMLAH YANG TERIDENTIFIKASI		JUMLAH TUNGGAKAN	
		UNIT	Rp.	UNIT	Rp.	UNIT	Rp.
1	TEMBUKU	12.311	8.747.192.700	3.951	3.523.833.900	8.360	5.214.358.800
2	SUSUT	15.809	12.015.886.200	5.143	5.006.237.700	10.666	7.009.648.500.
3	KINTAMANI	26.413	22.243.540.800	6.728	8.168.577.100	19.685	19.587.539.800
4	BANGLI	22.462	11.963.162.100	6.830	5.974.743.500	15.632	9.847.354.500
<b>JUMLAH :</b>		<b>76.995</b>	<b>52.270.951.000</b>	<b>22.652</b>	<b>22.682.392.200</b>	<b>54.343</b>	<b>41.658.901.600</b>

Sumber: Kantor UPTD PPRD Provinsi Bali Di Kabupaten Bangli, 2021

Kabupaten Bangli yang terdiri dari 4 Kecamatan yaitu, Tembuku, Susut, Kintamani dan Bangli yang memiliki Wajib Pajak dengan jumlah yang bervariasi, namun dari data di atas menunjukkan bahwa tunggakan kendaraan bermotor sampai tahun 2020 sebanyak 54.343 unit dengan nilai sebesar Rp 41.658.901.600. Dan hal ini tentunya menjadi sebuah permasalahan kedepannya bagi pendapatan asli daerah di Kabupaten Bangli, dengan demikian kesadaran wajib pajak yang ada di Kabupaten Bangli masih kurang akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Pentingnya peran pajak dalam rangka peningkatan pembangunan dalam suatu daerah yang salah satunya adalah pajak yang dihasilkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Fungsi utama dari pajak yaitu sebagai suatu anggaran (*budgetain*) yang mana pajak sebagai salah satu sumber pembiayaan Negara



yang paling besar digunakan untuk masukan dana ke dalam kas Negara sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Maka perlu sekali kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak mereka sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka semakin besar pula penerimaan pajak suatu Negara yang pada akhirnya akan berdampak semakin meningkatnya pendapatan dan pembangunan di suatu Negara.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kembali pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan khususnya terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli. Kontradiksi dan ketidaksamaan hasil pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan penelitian kembali dan menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini dalam melakukan penelitian. Berdasarkan dari uraian dan paparan latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangli”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraikan latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan agar dapat menjadi bahan evaluasi di masa yang akan datang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan, khususnya yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*)

Teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu *Theory of Planned Behavior*. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (Burham, 2015). *Theory of Planned Behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam mencapai tujuan perilakunya.

*Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa perilaku manusia ada tiga jenis kepercayaan yaitu:

1. Kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu dan evaluasi atas hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukannya. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara.

2. Kepercayaan-kepercayaan normatif (*Normative Belief*) merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal ini dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak. Dan sosialisasi perpajakan yang efisien dan efektif memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat membayar pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat terhadap pajak.
3. Kepercayaan-kepercayaan control (*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 perilaku tersebut (*perceived power*). Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat pengetahuan wajib pajak akan sanksi perpajakan yang 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*. Dalam hal ini tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang individu memiliki maksud atau niat untuk melakukan sesuatu sedangkan *behavioral* adalah sebuah tahap dimana seseorang

melakukan sesuatu. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan dapat menjadi sebuah faktor yang akan mempengaruhi atau menentukan perilaku wajib pajak dalam membayar pajak. Setelah wajib pajak tersebut memiliki kesadaran untuk membayar pajak yang termotivasi dari kesadaran, sosialisasi, kualitas pelayanan dan sanksi pajak maka dari hal tersebut para wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajaknya.

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

Teori Kepatuhan merupakan teori yang digunakan pada ilmu-ilmu sosial khususnya bidang psikologis dan sosiologi yang menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan individu. Kepatuhan berarti ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Menurut Tyler (2003) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan hukum yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Individu cenderung patuh pada hukum yang dianggap sejalan dan konsisten dengan norma mereka.

Tyler (1990:4) dalam "*Why People Obey the Law*" menyatakan komitmen normatif melalui normalitas personal (*normative commitment through mortality*) berarti patuh pada hukum karena menganggap hukum

sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang mempunyai hak untuk mendikte perilaku. Kelman (1958) membedakan kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan dalam tiga jenis, yaitu:

1. Ketaatan bersifat *compliance*, yakni seseorang taat pada aturan karena takut terkena sanksi.
2. Ketaatan bersifat *identification*, yakni individu taat pada suatu aturan karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak.
3. Ketaatan bersifat *internasionalisation*, yakni individu taat terhadap suatu aturan karena benar-benar merasa bahwa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

### 2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH yang menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi Pajak menurut UU N0.6 tahun 1983 sebagaimana telah dirubah dengan UU No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Yaitu 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.

#### 2.1.4 Ciri-Ciri Pajak

Dari definisi pajak tersebut, adapun yang menjadi ciri-ciri pajak adalah:

- a. Pungutan Negara kepada Masyarakat.
- b. Bersifat memaksa dan diatur oleh Undang-undang.
- c. Tidak mendapatkan imbalan atau tanpa jasa timbal balik (kontraprestasi) dari Negara secara langsung.
- d. Digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### 2.1.5 Fungsi Pajak

Menurut Supramono dan Damayanti (2005), ada empat fungsi dari pajak yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan/*Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)  
Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran Negara.
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerd*)  
Pajak sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintahan dalam bidang ekonomi dan sosial, serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.
- c. Fungsi Stabilitas  
Pemerintah dapat menggunakan sarana perpajakan untuk stabilitas ekonomi. Contohnya: untuk menjaga stabilitas nilai tukar rupiah dan



menjaga agar defisit perdagangan tidak semakin melebar, pemerintah dapat menetapkan kebijakan pengenaan PPnBm terhadap impor produk tertentu yang bersifat mewah.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai pembangunan infrastruktur, seperti jalan raya dan jembatan. Kebutuhan akan dana itu dapat dipenuhi melalui pajak yang hanya dibebankan kepada mereka yang mampu membayar pajak.

### 2.1.6 Jenis Pajak

a. Menurut Golongannya:

1. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPH)
2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contohnya: Pajak Bea Masuk

b. Menurut Sifatnya:

1. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPN)
2. Pajak objektif, yaitu pajak yang pemungutannya berdasarkan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan peristiwa yang mengakibatkan seseorang berkewajiban membayar pajak, tanpa

memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan (Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPn BM).

- c. Menurut lembaga pemungutannya
  1. Pajak Negara atau pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintahan pusat dan dipergunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contohnya: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan bangunan, dan Bea Materai.
  2. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik daerah tingkat I ataupun daerah tingkat II dan dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga masing-masing. Contohnya: Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

### 2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

a. *Official assessment system*

Merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada *fiskus* untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

b. *Self assessment system*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pada sistem ini wajib pajak lebih

bersifat aktif mulai menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang tanpa ada campur tangan *fiskus*. *Fiskus* hanya mengawasi wajib pajak saja.

c. *Withholding system*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

### 2.1.8 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:2) Pemungutan pajak harus memenuhi beberapa syarat tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan. Syarat pemungutan tersebut antara lain:

a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan. Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam undang-undang yaitu mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya, yaitu memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan penuh dalam membayar dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

b. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis).

Di Indonesia, pajak harus diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini berisi tentang memberikan jaminan hukum menyatakan keadilan, baik bagi Negara maupun warganya.

- c. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran produksi maupun perdagangan, sehingga menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

### 2.1.9 Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang dan dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah dapat digolongkan menjadi 2 yaitu:

1. Pajak daerah Tingkat 1 (Provinsi) meliputi:
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
2. Pajak Daerah tingkat II (kabupaten/Kota), meliputi:
  - a. Pajak Hotel
  - b. Pajak Restoran
  - c. Pajak Hiburan

- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir.

#### **2.1.10 Pajak Progresif**

Pajak progresif adalah pajak yang sistem pemungutannya dengan cara menaikkan persentase kena pajak yang harus dibayar sesuai dengan kenaikan objek pajak. Dalam sistem perpajakan di Indonesia paling tidak terdapat dua jenis pajak yang menerapkan sistem pajak progresif, diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (sumudra, 2015).

Kebijakan tarif pajak progresif terhadap kendaraan bermotor diarahkan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor yang melaju pesat yang menuju pesat rata-rata sekitar 14% per tahun, sementara tingkat pertumbuhan jalan raya hanya 4% per tahun. Pajak progresif juga diarahkan untuk mengurangi tingkat kemacetan di daerah perkotaan dengan memberikan kewenangan daerah menetapkan tarif pajak progresif untuk kepemilikan kendaraan kedua dan seterusnya. Pasal 6 ayat 1 b UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa “untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling besar 10%.

Samudra (2015) menyatakan bahwa pajak progresif dikenakan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dibedakan menjadi kendaraan roda kurang dari 4 (empat).

### 2.1.11 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011

Tentang Pajak Daerah:

1. Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
3. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan umum baik penumpang maupun barang yang dipungut bayaran.
4. Kendaraan bermotor pribadi adalah setiap kendaraan bermotor yang dimiliki baik orang pribadi atau badan dipergunakan untuk kepentingan pribadi atau badan dengan menggunakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor plat dasar hitam serta huruf dan angka putih.

5. Kendaraan bermotor alat-alat berat atau alat-alat besar adalah alat-alat yang dapat bergerak atau berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.
6. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.
7. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi dan atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum didalam bukti kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor.
8. Penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh orang pribadi dan atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
9. Penyerahan Kendaraan Bermotor adalah pengalihan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah termasuk hibah dan hadiah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha.
10. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PBBKB adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.

### 2.1.12 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

1. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor berupa kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan jenis kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor 5 GT (lima *Gross tonnage*) sampai dengan 7 Gt (tujuh *Gross Tonnage*).
3. Dikecualikan dari kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. Kereta Api.
  - b. Kendaraan bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan Negara.
  - c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedaulatan, konsulat, perwakilan Negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
  - d. Pabrikasi atau importer yang semata-mata disediakan untuk dipamerkan atau tidak untuk dijual.



### **2.1.13 Subjek Kendaraan Bermotor**

Menurut pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah:

1. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki Kendaraan Bermotor.
2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki Kendaraan Bermotor
3. Dalam hal wajib pajak badan atau instansi pemerintah, kewajiban perpajakan diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan atau Instansi Pemerintah tersebut.

### **2.1.14 Tarif dan Tata Cara Perhitungan Kendaraan Bermotor**

Menurut pasal 7 Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

1. Tarif PKB pribadi ditetapkan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen).
  - b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif, yaitu:
    1. Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 2% (dua persen).
    2. Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen).
    3. Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3% (tiga persen).

4. Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).
2. Tarif PKB angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah atau pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah sebagai berikut:
    - a. Kendaraan bermotor umum sebesar 1% (satu persen).
    - b. Kendaraan bermotor ambulans, kendaraan bermotor pemadam kebakaran, kendaraan bermotor lembaga sosial keagamaan dan kendaraan bermotor pemerintah atau pemerintah daerah, TNI, POLRI sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
    - c. Tarif PKB alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen).
  3. Sanksi Keterlambatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor  
Menurut pasal 12 ayat (3) Peraturan Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa setiap wajib pajak kendaraan bermotor terlambat mendaftarkan kendaraannya dikenakan sanksi administrasi 25% dari pokok pajak, sedangkan menurut pasal 15 ayat (3) dijelaskan bahwa Gubernur atas permohonan wajib pajak kendaraan bermotor setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan dikenakan bunga sebesar 2%.

### **2.1.15 Ketentuan Kewajiban Membayar Pajak, Tata Cara Perpajakan dan Persyaratan Membayar Pajak Pada Kantor Samsat**

Adapun ketentuan mengenai membayar pajak menurut Pasal 10 UU No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pembayaran Pajak, yaitu:

1. Wajib pajak wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang di kas Negara melalui Kantor Pos, Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah.
2. Tata cara pembayaran, penyetoran pajak, dan pelaporan serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan.

Adapun syarat untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah:

- a. Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
- b. Surat Tanda Tangan Nomor Kendaraan (STNK) asli.
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli.
- d. Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai alamat pada STNK
- e. Bukti pelunasan PKB dan Surat Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi tahun berakhir.

### **2.1.16 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1240), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Jadi kesadaran wajib

pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Safri, 2013).

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Yaitu yang pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Yang kedua kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Yang ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wijaya (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. 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.
2. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan Negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
3. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar

karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara.

### **2.1.17 Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009:3).

Menurut Winerungan (2013) menjelaskan bahwa bentuk sosialisasi pajak dapat berupa dengan melakukan berbagai bentuk penyuluhan untuk menjelaskan sosialisasi pajak diharapkan dapat menciptakan kesadaran masyarakat tertentu selalu untuk taat mematuhi dan memenuhi setiap hak dan kewajiban perpajakannya.

Menurut Yogatama (2014) sosialisasi perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Tata cara sosialisasi

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan dilakukan

oleh pemerintah yang ditujukan kepada wajib pajak agar mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.

## 2. Frekuensi Sosialisasi

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tata cara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur juga akan terus memberikan informasi yang terbaru, sehingga wajib pajak dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajibannya jika terjadi perubahan peraturan atau tata cara perpajakan,

## 3. Kejelasan Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

## 4. Pengetahuan Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diadakan bertujuan memberikan informasi pada wajib pajak. Sosialisasi pajak akan sukses jika informasi yang diberikan dapat diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

### 2.1.18 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:763) kualitas diartikan sebagai baik buruknya sesuatu yang berkaitan dengan kadar dan mutu. Sedangkan pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu Philip Kotler (2005:52).

Menurut Parasuraman (1998) terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Reliability*, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan.
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai di Kantor Pajak.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pajak adalah suatu tingkat baik dan buruknya sikap pelayanan pegawai pajak dalam melayani dan membantu segala keperluan Wajib Pajak.

#### **2.1.19 Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Fischer et al, 1992) menyebutkan sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Ali et al, (2001) dalam penelitiannya menyatakan sanksi pajak merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi (Lewis, 1992). Salah satu unsur yang melekat pada definisi pajak adalah pemungutannya dilaksanakan berdasarkan undang-undang dan bersifat memaksa. Hal ini berarti terdapat peraturan dalam perpajakan yang harus dipatuhi oleh wajib pajak untuk memenuhi sanksi-sanksi perpajakan yang harus dipatuhi oleh wajib pajak serta ada sanksi bagi wajib pajak yang melanggar. Penting bagi wajib pajak untuk menimbulkan rasa cemas dan takut bagi wajib pajak yang mencoba tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Jatmiko (2006) mengatakan bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bangli No. 25 Tahun 2011 Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor pada Bab X, Pasal 15 Mengenai Sanksi Administrasi dalam hal ini disebutkan bahwa dalam hal ini wajib



retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan sanksi administrasi bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari besaran retribusi yang terutang atau kurang bayar dan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Retribusi Daerah. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran Negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Sedangkan sanksi pidana merupakan sanksi yang berupa siksaan atau penderitaan. Sanksi merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Fatmawati (2016) menyatakan bahwa terdapat 4 indikator dari sanksi administrasi adalah:

1. Keterlambatan Pembayaran Pajak

Adanya keterlambatan membayar pajak menjadi salah satu penyebab indikator munculnya sanksi administrasi. Ketika pajak

yang yang tidak atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, pada saat itu pejabat pajak yang bertugas mengelola pajak pusat maupun pajak daerah berwenang melakukan penagihan pajak serta pengenaan sanksi administrasi berupa bunga.

## 2. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi ini pada dasarnya menjadi beban wajib pajak atas kelalaian baik disengaja atau tidak disengaja yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pembayaran pajak yang menjadi kewajiban. Ketika pajak yang tidak atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, pada saat itu pegawai pajak yang bertugas mengelola pajak pusat atau pajak daerah berwenang melakukan penagihan pajak serta pengenaan sanksi administrasi berupa bunga dengan ketentuan sebesar 25% per tahun.

## 3. Tujuan Sanksi Perpajakan

Adapun tujuan dari sanksi administrasi adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak yang pentingnya kesadaran wajib pajak terhadap pembayaran pajak.

### **2.1.20 Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Jatmiko (2006) kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam hubungannya dengan kepatuhan perpajakan, Widnyani (2016) mengatakan bahwa “pada prinsipnya 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 pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut peraturan daerah Provinsi Bali tingkat 1 Bali No. 1 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Daerah (SPTPD)
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 Tahun terakhir.

#### **2.1.21 Hubungan Tentang Masing-Masing Variabel**

1. Kesadaran Wajib Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan tahu, mengerti dan merasa sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari hal tersebut antara kesadaran wajib pajak dengan

kepatuhan wajib pajak yang menimbulkan hubungan simetris karena semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## 2. Sosialisasi Perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak yang merupakan suatu pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat dan wajib pajak mengenai segala sesuatu yang mengenai perpajakan dan kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari dua hal tersebut menyatakan bahwa antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak yang menyebabkan adanya hubungan timbal balik karena pelaksanaan sosialisasi pajak yang dilakukan dengan baik yang teratur sesuai dengan peraturan yang dapat memberikan informasi kepada wajib pajak dan informasi itu dapat diterima dengan baik maka hal tersebut akan meyakinkan dan memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

## 3. Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang merupakan suatu tingkat baik dan buruknya sikap pelayanan pegawai pajak dalam melayani dan membantu segala keperluan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak yang dapat diartikan sebagai suatu tindakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua hal tersebut menyatakan bahwa diantara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak

yang menyebabkan adanya hubungan timbal balik dari kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak di kantor samsat dengan fasilitas yang memadai, komunikasi yang baik dan mudah dipahami, ketanggapan para staf dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan pada kegiatan sosialisasi dengan segera dan handal dan mencakup kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai kantor samsat, maka dari hal tersebut menyebabkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya pelayanan yang baik yang diberikan kepada wajib pajak.

#### 4. Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan yang terjadi karena terdapat pelanggaran peraturan perpajakan, sanksi perpajakan yang bersifat mengatur, mendidik dan menghukum supaya tidak terjadinya pelanggaran perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang dapat diartikan sebagai suatu tindakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Hal tersebut menyatakan bahwa diantara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang menyebabkan adanya hubungan timbal balik karena

dari sanksi perpajakan yang merupakan sebuah peraturan yang tertulis yang bersifat mengatur, mendidik dan menghukum wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran-pelanggaran perpajakan, maka dari itu dari adanya sanksi yang bersifat mengatur, mendidik dan menghukum akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Achmad Husaini (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian *explanatory research*. Penelitian menggunakan data primer sebanyak 96 responden diambil secara acak dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Rizki Yudhi (2016) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Study Samsat Kota Malang). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan,

kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, dan *accidental sampling* dalam penentuan sampelnya dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Ariska (2016) melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Patrang Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Patrang Kabupaten Jember.

Gede Sri Darma (2017) melakukan penelitian mengenai Dampak Sistem *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah

untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif serta menggunakan kuesioner sebagai sarana pengumpulan data. Dalam analisis statistik dan pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan diproses menggunakan aplikasi program AMOS versi 22. Responden dalam penelitian ini diambil sebanyak 110 wajib pajak dengan teknik *sampling* purposive jenis *judgement*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

Viega Ayu Permata Sari (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausalitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda menggunakan program SPSS *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Ferdinandus Kusuma (2017) meneliti mengenai Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di samsat Polda Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah responden sebanyak 100 sampel melalui metode *accidental sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tuti Nurdianti Nudi (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Muna. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 99 sampel dengan metode penentuan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan melalui metode wawancara, kuisisioner, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib, dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Muna. Sedangkan secara simultan variabel kesadaran

wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Kabupaten Muna.

Harkulanus Bambang Suprasto (2018) melakukan penelitian mengenai Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini melalui kuisioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi perpajakan tidak terbukti memoderasi pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Licke Bieattant (2018) meneliti mengenai Pengaruh Pengetahuan Formil Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah responden sebanyak 100 sampel melalui metode penentuan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil yang di dapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan formal, dan kesadaran wajib pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Zaenal Afifi (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan metode *accidental dan sampling*. Teknis analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan metode alternatif Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Afif (2019) melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan metode survey yang bersifat deskriptif asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 400 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Bogor dengan metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah teknik survey yaitu melakukan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa secara simultan maupun parsial Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bogor.

Yuliasuti Rahayu (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder sebanyak 100 sampel responden dengan menggunakan data *accidental sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan melalui metode survey dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil yang di dapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Wiwin Hartono (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan Di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Ni Luh supadmi (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang dihitung dengan rumus slovin melalui metode teknik *accidental sampling* dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Nur Anisa (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sistem Samsat Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan metode penentuan sampel menggunakan metode *random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan samsat drive berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung.

Anggreni (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa *Covid-19*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan metode penentuan sampelnya menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Desa Abiansemal pada masa covid-19.

