

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan pembangunan nasional itu. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam pembangunan, maka penerimaan yang didapatkan pemerintah juga harus semakin besar. Sumber penerimaan pemerintah diperoleh dari penerimaan dalam negeri dan pinjaman luar negeri. Sumber penerimaan pemerintah yang berasal dari dalam negeri misalnya seperti penerimaan Negara bukan pajak (PNBP), penerimaan pajak dan hibah.

Penerimaan dari sektor pajak merupakan salah satu sumber utama pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional dan pengeluaran-pengeluaran lainnya. Menurut Pasal 1 Undang- Undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum 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. Dalam struktur keuangan Negara tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan atau diperankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut

dan dikelola oleh pemerintah pusat, dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP), sedangkan pajak daerah merupakan pajak-pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah baik di tingkat Provinsi, maupun Kabupaten/Kota. Menurut pasal 2 UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda, Kepolisian RI, dan Jasa Raharja (Widnyani dan Suardana, 2016).

Kantor Samsat Badung merupakan instansi pelayanan bagi para Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Meningkatnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Bertambahnya jumlah penduduk dengan beragam aktivitas yang dilakukannya menyebabkan kebutuhan terhadap alat transportasi terus meningkat. Tingginya daya beli masyarakat juga menjadi faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah kendaraan motor di Kabupaten Badung. Tingginya daya beli tidak terlepas dari perkembangan

teknologi yang pesat khususnya dibidang transportasi dan semakin banyaknya jenis kendaraan yang ditawarkan oleh *dealer-dealer*. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat ini menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Badung juga semakin meningkat setiap tahunnya

Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang tinggi, namun masih banyak wajib pajak yang melakukan penunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang diterima dan tentunya akan menguntungkan bagi daerah tersebut.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar dan Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT
Kabupaten Badung Tahun 2018-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak yang aktif membayar	Wajib Pajak yang Menunggak	Wajib Pajak yang Patuh (%)
2018	523.066	496.879	26.187	94,99%
2019	564.934	525.482	39.452	93,01%
2020	535.467	459.048	76.419	85,73%
2021	503.326	420.483	82.843	83,54%

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Badung (2022)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah kendaraan bermotor dan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Badung dari tahun 2018-2021. Pada tahun 2018, tingkat

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 94,99 persen. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor mengalami penurunan dengan tingkat kepatuhan sebesar 93,01 persen. Tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak kembali mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan tingkat kepatuhan sebesar 85,73 persen. Terakhir di tahun 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga mengalami penurunan dengan tingkat kepatuhan sebesar 83,54 persen. Dapat disimpulkan bahwa dalam empat tahun terakhir jumlah wajib pajak yang telah melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya masih belum optimal atau tingkat persentase kepatuhannya mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016). Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri. Semakin besar jumlah pajak yang diterima akan semakin menguntungkan bagi Negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci utama untuk memaksimalkan pendapatan negeri dari sektor pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak ialah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak itu sendiri mematuhi, mengetahui, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela (Megawangi dan Setiawan, 2017). Ramadhan dan Binawati (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya kesadaran wajib pajak maka wajib pajak akan selalu membayar pajak tepat waktu. Kesadaran wajib pajak yang baik akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik mendaftarkan diri, melaporkan dan membayar pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh oleh Purnamawati (2018) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Soedarjia (2017) yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengetahuan perpajakan didefinisikan sebagai sensitivitas wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang mengacu pada sejarah mana kesadaran wajib pajak pada peraturan dan informasi yang terkait dengan perpajakan. Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan pengetahuan yang baik memiliki kesadaran yang lebih tinggi akan pentingnya pajak dalam kehidupan bernegara, sehingga kewajiban perpajakan akan dijalankan dengan sukarela. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ardiyanti dan Supadmi

(2020) dan Yunita, dkk (2017) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan terhadap masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan Pajak Kendaraan Bermotor dan Perundang-Undangan perpajakan. Peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan dan semakin kompleks dapat menyulitkan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan, maka dari itu dibutuhkan sosialisasi perpajakan yang efektif dan efisien agar pemahaman serta kepatuhan wajib pajak meningkat. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik melalui media cetak seperti surat kabar, majalah, maupun dengan media audio visual seperti radio atau televisi. Sosialisasi juga menjadi sarana komunikasi yang paling berpengaruh antara pemerintah dan wajib pajak dalam rangka menyamakan persepsi mengenai perpajakan dan upaya untuk memaksimalkan penerimaannya. 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 Tambunan (2021) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Ramadhan dan Binawati, 2020). Sanksi perpajakan mempunyai peran yang penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian dari Purnamawati (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Mita (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, selain itu dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima, jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Nurlaela (2017) dan Kurniawan dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

dimana wajib pajak kendaraan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak pun meningkat. Hal lain disampaikan oleh Mita (2019) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Badung.**

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?
- 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?
- 3) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?
- 5) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Kegunaan Teoritis
 - a) Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak
 - b) Dapat memberikan manfaat untuk referensi pengembangan ilmu pengetahuan terkait topik yang sama dengan penelitian ini.

- c) Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian yang selanjutnya.

2) Kegunaan Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah di dapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan, sekaligus menanggapi suatu kejadian dan memberikan sumbangan pemikiran serta pemecahan terhadap suatu masalah terkait serta mampu memberi masukan yang bermanfaat dan menjadi referensi tambahan guna untuk penelitian selanjutnya.

b) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai dokumen atau bahan referensi dan bahan bacaan di perpustakaan sekaligus dapat berfungsi sebagai bahan perbandingan dan pedoman penelitian sejenis.

c) Bagi Kantor Bersama SAMSAT Badung

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pembuat kebijakan di Kantor Bersama SAMSAT Badung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang dikemukakan oleh Ajzen tahun 1991 yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang mempelajari perilaku yang ditimbulkan oleh individu yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam teori ini dijelaskan munculnya niat untuk berperilaku disebabkan oleh tiga faktor, yaitu:

1) *Behavior Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

Behavior Beliefs adalah keyakinan dari individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau hasil perilaku tersebut.

2) *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

Normative Beliefs adalah keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut.

3) *Control Beliefs* (Keyakinan Kontrol)

Control Beliefs adalah keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung dan menghambat setiap perilaku yang ditampilkan dan persepsi mengenai kuat tidaknya hal yang akan mendukung dan menghambat perilaku tersebut.

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan

untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh niat berperilaku yang ditentukan oleh *behavior beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu akan memilih keyakinan mengenai hasil yang diperoleh dari perilaku tersebut, kemudian akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut (*behavior beliefs*). Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dan pengetahuan perpajakan akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak bagi pembangunan negara.

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal ini dapat dikaitkan dengan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Melalui sosialisasi diberikan pemahaman lebih tentang pajak kepada wajib pajak untuk dapat mendorong wajib pajak agar patuh dalam melakukan kewajibannya membayar pajak. Pelayanan pegawai pajak merupakan upaya fiskus atau pegawai pajak melayani wajib pajak, sehingga dengan pelayanan yang diberikan pengguna jasa akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan merasa mendapat perhatian serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sosialisasi dan pelayanan pegawai pajak yang diberikan diharapkan dapat memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Arum, 2018).

Behavior 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*. Menurut Mustikasari (2015), tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran dan pengetahuan untuk membayar pajak, termotivasi oleh sosialisasi dan kualitas pelayanan, serta didukung dengan adanya sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Pengertian Pajak

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengenai perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, definisi pajak merupakan kontribusi kepada negara yang bersifat wajib dan memaksa bagi orang pribadi atau badan yang terutang sesuai dengan Undang-Undang

dengan tidak memperoleh timbal balik secara langsung dan digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan Negara untuk kemakmuran rakyat. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH menyatakan bahwa, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Mardiasmo (2016:3).

Pajak merupakan kewajiban untuk memberikan sebagian harta kekayaan kepada negara karena kejadian, keadaan, juga perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu dimana pungutan itu bukanlah sebuah hukuman, namun kewajiban berdasarkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan pemerintah dan bisa dipaksakan. Tujuannya tetap untuk memelihara kesejahteraan masyarakat pada umumnya (Meliani, 2017).

2.1.3 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2007:10).

1) Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardiasmo, 2011:1). Biaya yang diperoleh dari pajak digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan Negara.

2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi

(Mardiasmo, 2011:2). Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras di masyarakat, tarif pajak yang tinggi dikenakan barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif, serta tarif 0 dikenakan pada ekspor untuk meningkatkan ekspor produk dalam negeri.

3) Fungsi Demokrasi

Fungsi demokrasi dari pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.

4) Fungsi Retribusi

Fungsi retribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan masyarakat.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak, menurut Mardiasmo (2016:9) , yaitu:

1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *Official Assessment System* yaitu fiskus berwenang dalam menentukan jumlah pajak yang terutang, utang pajak muncul setelah fiskus mengeluarkan surat ketetapan pajak dan Wajib Pajak bersifat pasif.

2) *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri system

tersebut antara lain fiskus hanya melakukan pengawasan dan tidak ikut campur, Wajib Pajak secara pribadi berwenang dalam menentukan jumlah pajak yang terutang dan Wajib Pajak berifat aktif dengan melakukan perhitungan, pelaporan, dan penyetoran sendiri atas pajak yang terutang.

3) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan Fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri system tersebut yaitu jumlah pajak yang terutang ditentukan oleh pihak ketiga selain pihak Wajib Pajak dan pihak fiskus.

2.1.5 Jenis-jenis Pajak

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:5).

1) Menurut golongan

Dalam pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah, beban yang harus ditanggung oleh wajib pajak tidak semuanya dibebankan pada individu tetapi didistribusikan berdasarkan untuk pekerjaan mereka.

- a) Pajak langsung yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak lain.
- b) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang dapat dilimpahkan kepada orang lain.

2) Menurut sifatnya

- a) Pajak subjektif yaitu pajak yang didasarkan pada subjeknya, yang memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
- b) Pajak objektif yaitu pajak yang didasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3) Menurut Lembaga yang memungutnya

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- a) Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
- b) Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah.

2.1.6 Ketentuan Mengenai Kewajiban Membayar Pajak

Pajak menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 10 berbunyi:

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

2.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 (Fitriandi, 2010:389) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 menjelaskan:

- 1) Pasal 1 butir 13 bahwa Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh 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 berat dan alat – alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 2) Pasal 3 butir 1 bahwa Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 3) Pasal 3 butir 2, termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor Lima *Gross Tonnage* (GT5) sampai dengan Tujuh *Gross Tonnage* (GT7).
- 4) Pasal 4 butir 1 bahwa Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan hukum yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

- 5) Pasal 4 butir 2 bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.1.8 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor menurut pasal 3 dan 4 Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, menyebutkan objek PKB berupa kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor 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 Tonagge*) sampai dengan 7 GT (tujuh *Gross Tonagge*). Dikecualikan dari objek Pajak Kendaraan Bermotor:

- 1) Kereta api
- 2) Kendaraan bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan negara
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- 4) Pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk dipamerkan atau tidak untuk dijual.

2.1.9 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

- 1) Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki dan/atau menguasai 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 perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan atau Instansi Pemerintah tersebut.

2.1.10 Persyaratan Membayar Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Adapun persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor:

- 1) Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
- 2) Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) asli.
- 3) Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli.
- 4) Bukti pelunasan PKB/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam Pemerintah Daerah (Perda) Provinsi Daerah Tingkat 1 Bali Nomor 28 Tahun 2005 Pasal 15 ayat 2. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 persen sebulan dari pajak yang tidak atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan atas pajak yang tidak atau terlambat dibayar. Sanksi pidana yang dikenakan juga cukup memberatkan yaitu

kurungan maksimal 2 bulan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009.

2.1.11 Masa Pajak, Tarif Pajak Kendaraan Bermotor dan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)

Adapun ketentuan mengenai masa Pajak Kendaraan Bermotor menurut Perda Provinsi Bali No. 1 Tahun 2004 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 11 yang berbunyi:

- 1) Masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut – turut yang merupakan tahun pajak dimulai dari saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- 2) Pajak yang karena suatu dan lain hal masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan maka dapat dilakukan restitusi.
- 3) Bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung satu bulan penuh.

Tarif pajak berlaku pada Pajak Kendaraan Bermotor adalah tarif sebanding/proporsional yang suatu tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikarenakan pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap nilai yang dikenakan pajak. Peraturan Gubernur Bali Nomor 31 Tahun 2006 menyatakan bahwa perhitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan perkalian nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan serta relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot untuk menghitung dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor yang meliputi tekanan gandar,

jenis bahan bakar kendaraan bermotor, dan jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor.

SPTPD dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 tahun 2005 Pasal 12 disebutkan bahwa:

- 1) Setiap wajib pajak mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak atau orang yang diberi kuasa olehnya.
- 3) SPTPD disampaikan ke Dinas Pendapatan paling lama:
 - a) 14 (empat belas) hari sejak pemilikan untuk kendaraan bermotor baru. Mutasi di daerah.
 - b) Untuk kendaraan bukan baru sampai dengan tanggal berakhir masa pajak.
 - c) 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal fiskal antara daerah bagi kendaraan bermotor yang pindah dari luar daerah.
 - d) Apabila terjadi perubahan atas kendaraan bermotor dalam masa pajak baik perubahan bentuk, fungsi, maupun penggantian mesin suatu kendaraan bermotor, wajib dilaporkan dengan menggunakan SPTPD.
- 4) SPTPD sebagaimana dimuat dalam pasal 12 ayat (1) ini sekurang-kurangnya memuat:
 - a) Nama dan alamat lengkap pemilik.
 - b) Jenis, merek, isi silinder, tahun pembuatan, warna, nomor rangka, dan nomor mesin.
 - c) Gandengan dan jumlah sumbu.

- 5) Bentuk, isi, kualitas, dan ukuran SPTPD ditetapkan oleh Gubernur.

2.1.12 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa yang mana kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menjunjung pembangunan negara, dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013).

2.1.13 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan suatu kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui oleh seseorang mengenai suatu hal. Menurut (Parera dan Erawati, 2017) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan perpajakan merupakan suatu pemahaman dan pengetahuan tentang hal-hal yang berhubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak formil maupun hukum pajak materiil

(Mardiasmo, 2016). Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak. Karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya dengan tepat pada waktunya

2.1.14 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Wurianti dkk (2015) sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. 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 (Dharma dan Suardana, 2014). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik melalui media cetak seperti surat kabar, majalah, maupun dengan media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009).

2.1.15 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:47), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar

norma perpajakan. Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan sanksi berupa siksaan atau penderitaan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.16 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kotler (2016:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun. Kualitas pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak. Pengidentifikasian kualitas layanan terhadap Wajib Pajak menjadi lima dimensi (Wahyudi, 2017) sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) meliputi keinginan para aparat pajak untuk membantu Wajib Pajaknya dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 4) *Assurance* (kepastian) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak, bebas dari resiko dan sifat keragu-raguan dalam memutuskan.
- 5) *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan Wajib Pajak.

2.1.17 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan, sedangkan menurut Jatmiko (2008), kepatuhan merupakan motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam membayar pajaknya kepada Negara sebagai kontribusi untuk melaksanakan pembangunan Negara dan diharapkan dapat dilakukan secara sukarela dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assesment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Penelitian yang dilakukan Nurlaela (2017) mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib 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 dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Garut.

- 2) Penelitian yang dilakukan Yunita, dkk. (2017) mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017) tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat *Drive Thru* Bantul). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat *drive thru*. 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 dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Bantul.

- 4) Soedarjia (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral. 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 sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Purnamawati (2018) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini 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, kewajiban moral, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Gianyar.
- 6) Mudiantari (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Karangasem. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan, 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, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.

- 7) 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 (X) dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Variabel terikatnya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar
- 8) Supiawan (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan 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

kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh 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 positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh 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, kewajiban moral, 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 adalah

kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

