

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber terbesar penerimaan suatu Negara. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu faktor yang dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah menurut Devano (2006:6).

Menurut Fuadi (2013), penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Menurut Heenkenda *et al.* (2016), ketidakpatuhan membayar pajak dianggap sebagai tantangan serius yang dapat melemahkan administrasi perpajakan dan kinerja penerimaan pajak. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena, jika wajib pajak tidak mematuhi, maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak, dimana yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati ke perilaku yang mentaati. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak

untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma Lederman (2003). Menurut Chau dan Leung (2009) kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, masyarakat harus patuh dan taat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya agar pendapatan Negara meningkat dan pemerintah dapat mensejahterakan rakyat.

UPTD Pelayanan dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar perlu diteliti karen pada lokasi ini selain jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada Subdit Registrasi dan Identifikasi (REGIDENT) kendaraan bermotor paling banyak dibandingkan dengan kabupaten/kota di Bali, dan juga terjadi permasalahan yang cukup komplek seperti misalnya adanya wajib pajak yang mendaftarkan kendaraannya tidak berdasarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tetapi dengan Surat Keterangan Domisili yang sifatnya sementara sehingga sulit ditemukan ketika wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Tarif Pajak Progresif merupakan peraturan baru yang diterapkan sejak tahun 2014, dengan harapan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup signifikan dalam rangka pembiayaan pembangunan yang dilaksanakan di Provinsi Bali. Namun, disisi lain penerapan Pajak Progresif di Provinsi Bali mengalami kendala seperti adanya ketidakpatuhan para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, karena wajib pajak harus membayar pajak lebih besar dari

kajian sebelumnya karena penerapan pajak progresif tersebut. Perda ini sudah mengalami perubahan sebanyak dua kali. Perubahan pertama diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015. Dalam Perda ini Pajak Progresif ditetapkan berdasarkan Kartu Keluarga (KK). Perubahan kedua diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016. Terjadi perubahan subyek pada Pajak Progresif yaitu didasarkan atas Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pajak Progresif juga dibebankan kepada wajib pajak tersebut sepenuhnya.

Tarif Progresif ini dikenakan kepada kendaraan bermotor atas nama dan alamat yang sama sesuai Kartu Keluarga. Obyek pajak kena pajak progresif adalah kendaraan bermotor plat hitam atau pribadi dengan penggunaan untuk konsumtif. Dengan pengenaan pajak kendaraan bermotor Tarif Progresif ini, pemilik kendaraan bermotor pribadi akan membayar pajak lebih tinggi untuk kepemilikan kendaraan bermotor yang selanjutnya. Penerapan Tarif Progresif diterapkan dengan tujuan untuk mengurangi kemacetan dan menekan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali yang ditimbulkan oleh kendaraan pribadi. Alasan peneliti memilih variabel ini karena Pajak Progresif merupakan peraturan baru yang diterapkan sejak tahun 2014 lalu. Pajak progresif dibebankan kepada wajib pajak sepenuhnya, maka peneliti menganggap bahwa Pajak Progresif mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan Pajak Progresif kendaraan bermotor bukan hanya dikenakan pada kendaraan roda empat, tetapi juga kendaraan roda dua. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan sesuai dengan tanggal yang tercantum pada saat pembelian.

Diharapkan penerapan pajak progresif akan meningkatkan penerimaan pemerintah daerah dari pajak kendaraan bermotor (Nusnal dan Natalia, 2015).

Chan Ngee Choon (2013) dalam *Published The Straits Times* menyatakan sistem Pajak Progresif adalah salah satu di mana orang kaya membayar persentase yang lebih tinggi dari pendapatan di pajak dari seseorang yang kurang mampu. Hasil penelitian Murthi (2015) menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor Tarif Progresif berpengaruh positif terhadap kepatuhan daya beli konsumen. Sedangkan, pada hasil penelitian yang diteliti oleh Ratnasari (2015) dan Devi (2017) menyatakan hasilnya yaitu berpengaruh negatif terhadap pajak kendaraan bermotor.

Selain diterapkannya Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Danuta (1997) bahwa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan pengaruh yang penting terhadap perilaku kepatuhan dalam membayar pajak. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Perasaan yang senang dan puas atas pelayanan yang baik yang diberikan oleh Pemerintah merupakan pemicu yang memotivasi wajib pajak untuk patuh yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan Negara itu sendiri (Palda dan Hanousek, 2002).

Kualitas Pelayanan yang baik juga akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mustika (2013), menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Susmita dan Supadmi (2016) Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan, dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif.

Selain upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, terdapat sanksi yang dapat diterima wajib pajak apabila melanggar ketentuan yang berlaku menurut Undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan artian bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Madiasmo, 2011). Sanksi pajak juga memiliki peran yang penting untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak akan menghindari sanksi yang akan membuat biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan pada saat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak

merugikannya (Jatmiko, 2006). Dalam hal ini Dirjen Pajak membuat undang-undang tentang semua yang berkenaan dengan perpajakan. Undang-undang ini pun dikaitkan dengan sanksi-sanksi yang diberikan apabila para wajib pajak melanggar peraturan tersebut. Sanksi perpajakan yang terdapat dalam ketentuan perpajakan ada dua macam sanksi yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi dalam ketentuan perpajakan maka pemerintah mempunyai dasar yang kuat untuk menjaring wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak. Sanksi pidana merupakan suatu alat yang bersifat represif yang dimiliki oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan akan berpengaruh pula terhadap penerimaan Negara menurut Hendarsyah (2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasa dan Jati (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak agar lebih patuh (Wahyu, 2008). Wajib pajak juga banyak yang membayar 5 tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Hal ini didukung oleh penelitian dari Susilawati (2013), menyebutkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Singaraja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) menemukan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh

Ilhamsyah dkk (2016) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pratiwi dan Setiawan (2014) mengatakan dalam penelitiannya bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Mustika (2013) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Tabanan. Karena tidak diiringi dengan sanksi perpajakan maka menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajiban tersebut. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Nugroho, 2006). Sanksi akan dikenakan lebih berat apabila pelanggaran yang dilakukan wajib pajak semakin besar. maka dari itu, kualitas pelayanan inilah yang harus selalu ditingkatkan dan harus dibenahi oleh Pemerintah.

Selain adanya sanksi perpajakan, yaitu Kesadaran Wajib Pajak. Peran pajak semakin strategis terutama pada saat kondisi ekonomi yang melemah seperti saat ini. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Hal ini menjadikan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Dalam undang-undang perpajakan juga sudah jelas bahwa kewajiban para wajib pajak adalah membayar pajak, apabila tidak memenuhi kewajiban tersebut maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Jatmiko, Arum dan Zulaikha (2012). Kesadaran pajak muncul ketika wajib pajak memiliki pengetahuan dan mampu memahami pajak dengan baik, sehingga mendorong mereka secara sukarela untuk memenuhi kewajiban tersebut. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan mendorong meningkatnya tingkat kepatuhan pajak, sekaligus menjalankan fungsi sebagai warga negara yang baik Gustiana (2014). Atarwaman, R. J. (2020) Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana seseorang mengetahui, mengakui, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat

mendapat informasi perpajakan meski frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Informasi perpajakan tersebut tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dalam hati wajib pajak (Aziza, 2011). Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan sehingga berdasarkan penelitian tersebut

Ketidakpatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor tentu saja menjadi permasalahan setiap tahunnya di Bali, terutama di Kota Denpasar. Peneliti memilih Kota Denpasar sebagai lokasi penelitian ini karena jumlah penduduk yang banyak dan tiap penduduk penduduk sebagian besar memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu.

Perbandingan Antara Target Unit dan Realisasi Unit Wajib Pajak yang telah melaksanakan kewajibannya di UPTD Pelayanan Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar Tahun 2019-2021

Sumber: UPTD Pelayanan dan Retribusi Daerah Provinsi Bali

Jenis Kendaraan	2019			2020			2021		
	Target	Realisasi	Denda	Target	Realisasi	Denda	Target	Realisasi	Denda
Sedan	21.979	23.122	1.035	14.448	18.970	372	15.115	18.621	503
Jeep	55.264	60.895	1.938	15.146	55.111	810	49.126	57.435	1.191
Minibus	276.885	311.353	8.688	233.887	280.360	4.061	258.065	292.600	6.579
Microbus	5.802	6.775	276	3.264	4.052	128	3.337	4.314	183
Bus	2.239	1.935	116	959	1.231	44	167	366	7
Pickup	31.939	34.711	1.431	24.836	30.531	676	25.757	29.595	836
Light Truck	16.094	18.199	573	15.508	18.039	302	13.285	14.769	269
Truk	7.262	9.137	367	6.429	6.510	179	3.990	4.777	88
S. Motor	127.564	144.447	6.063	101.397	121.869	2.650	103.750	115.418	3.568
Jumlah	545.028	610.574	20.487	415.874	536.673	9.222	472.592	573.895	13.224
Persentase	33,53			17,18			23,04		

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa realisasi unit

Wajib Pajak yang telah melaksanakan kewajibannya tidak selalu mencapai target secara keseluruhan, seperti yang dapat dilihat pada tahun 2019 pencapaian persentase pemungutan pajak sebesar 33,53 persen, di tahun 2020 pencapaian persentase pemungutan pajak sebesar 17,18 dan di tahun 2021 sebesar 23,04. Ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak untuk wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Pelayanan dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar masih rendah. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Pelayanan dan Retribusi Daerah Provinsi Bali perlu diteliti untuk membuktikan secara empiris apa yang menjadi permasalahan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajaknya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH TARIF PAJAK PROGRESIF, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, KESADARAN, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah tarif pajak progresif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
- 3) Apakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
- 4) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
- 5) Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh tarif pajak progresif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 5) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang akan diperoleh yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini mampu memberikan tambahan informasi, pengetahuan, wawasan kepada para pembaca. Penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan sehingga memotivasi dan memiliki niat para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan merealisasikan niat tersebut.

- 2) Manfaat Praktis

- (1) Bagi Fiskus

Penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi fiskus yang dapat dijadikan pertimbangan dalam rangka menurunkan potensi terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Penelitian mengenai kepatuhan pajak dapat dilihat dari sisi psikologis wajib pajak (Feld and Frey, 2002). Kajian dalam psikologi mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak, salah satunya adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku, sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007):

- 1) *Behavior beliefs* *Behavior beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap.
- 2) *Normative beliefs* *Normative beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Harapan normative ini membentuk variabel norma subjektif.
- 3) *Control beliefs* *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut

(*perceived power*). Menurut Ajzen (1991) menyatakan sikap yang mendorong perilaku (*attitude toward behavior*) merupakan derajat dimana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negatif itu adalah hasil proses evaluasi itu terhadap keyakinan individu yang mendorong perilaku.

Pengertian norma subjektif adalah persepsi tekanan sosial untuk menampilkan atau tidak menampilkan perilaku tertentu. Norma subjektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana suatu atau lebih orang disekitarnya menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk memahami mereka. Kontrol perilaku persepsian sebagai persepsi kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku (*perceived behavioral control*). Semakin besar kekuatan kontrol, maka semakin besar pulaniat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan, dan pada penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah Mustika (2008). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh

lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan *normative* dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan untuk memilih perilaku 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 pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat akan 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. Menurut Mustikasari (2007), tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap dimana seseorang berperilaku.

Tarif pajak progresif, kualitas pelayanan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak.

2.1.2. Pengertian Pajak

Pajak adalah pemungitan wajib yang dibayar masyarakat kepada pemerintah yang akan dijadikan sumber dana untuk melakukan pembangunan baik di pusat maupun daerah. Pajak juga dapat diartikan sebagai iuran masyarakat kepada Negara yang bersifat memaksa dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-undang).

2.1.3. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.4. Fungsi Pajak

Menurut Madiasmo (2013) fungsi pajak secara sederhana adalah untuk menyelenggarakan kepentingan Bersama para warga masyarakat. Terdapat 2 fungsi pajak, yaitu:

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

Contohnya: dikenakan biaya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, ketersediaan minuman keras dapat ditekan, demikian pula dengan barang mewah.

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010).

Rochmat Soemitro mengatakan secara umum teori tentang kepatuhan dapat digolongkan dalam teori konsensus dan teori paksaan (Antari, 2012). Bagi teori konsensus, dasar ketaatan terletak pada penerimaan masyarakat pada sistem hukum. Dalam hal perpajakan yang terkait dengan teori konsensus dengan tanggung jawab moral dan kesadaran dari wajib pajak pentingnya fungsi maupun manfaat dari pajak.

1) Jenis Kepatuhan Pajak

Menurut Nurmanto (2009) dikenal dua macam kepatuhan, yaitu:

(a) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajibannya saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban tersebut.

(b) Kepatuhan materiil

Kepatuhan materiil merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya.

Menurut Fronzoni (1999) Kepatuhan dalam hukum pajak memiliki arti umum sebagai melaporkan secara benar dasar pajak, memperhitungkan secara benar kewajiban, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah dihitung. James dan Clinton (2002) juga mendefinisikan kepatuhan wajib pajak yaitu sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan atau Undang-undang Perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor menurut Suandy (2014) sebagai berikut:

- (1) Patuh terhadap kewajiban intern.
- (2) Patuh terhadap kewajiban tahunan.
- (3) Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan.

2.1.6. Tarif Pajak Progresif

Menurut Setiawan, H. (2012) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Pengaturan Pajak Progresif pada kendaraan bermotor roda duan dan roda tiga dibawah 250cc ditetapkan untuk kepemilikan pertama kendaran bermotor yaitu sebesar 1,5 persen (satu koma lima persen), kepemilikan kedua sebesar 2 persen (dua persen), kepemilikan ketiga sebesar 2,5 persen (dua koma lima persen), kepemilikan keempat sebesar 3 persen (tiga persen), kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5 persen (tiga koma lima persen). Sedangkan pengaturan pajak progresif untuk kendaraan roda dua dan roda tiga lebih dari 250cc dan untuk roda empat atau lebih ditetapkan untuk kepemilikan pertama kendaran bermotor yaitu sebesar 1,75 (satu koma tujuh puluh lima persen), kepemilikan kedua sebesar 3 persen (tiga persen), kepemilikan ketiga sebesar 4,5 persen (empat koma lima persen), kepemilikan keempat sebesar 5 persen (lima persen), kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 7,5 persen (tujuh koma lima persen).

Yang membedakan dari perda sebelumnya, dalam revisi ini tarif progresif pada kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya dikenakan berdasarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), bukan berdasarkan Kartu Keluarga (KK). Sehingga wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu unit melakukan balik nama pada kendaraan yang dimilikinya agar tidak terdaftar di database bahwa kendaraan-kendaraan tersebut hanya dimiliki oleh satu orang saja (Nugroho, 2006). Menurut Aprilliyana (2017) adapun

indikator yang digunakan untuk mengukur tarif pajak progresif yaitu:

- (1) Tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan peraturan Pajak Daerah
- (2) Besarnya tarif pajak progresif sesuai dengan penghasilan wajib pajak
- (3) Merasa terbebani dengan tarif pajak progresif yang ditetapkan
- (4) Tarif pajak yang adil berarti harus sama untuk setiap wajib pajak

2.1.7. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas

Dari banyaknya makna atau konsep mengenai kualitas oleh para pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, maka lahirlah berbagai definisi yang berbeda pula. Seperti yang dikemukakan oleh Ghose dan Davis yang dikutip Tjiptono, bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 2012). Menurut *The American Society of Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Menurut Triguno, mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah suatu standar yang dicapai oleh seseorang atau kelompok atau

Lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Dari pengertian mengenai kualitas tersebut, maka kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

2) Pengertian Pelayanan

Menurut Boediman (2003) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang pelayanan public, pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Supadmi (2009) mengatakan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Agustini (2008) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, yaitu:

- (1) Kondisi, yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi.
- (2) Keandalan, merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dan memuaskan.
- (3) Daya tanggap, merupakan karakteristik dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantuwajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) Jaminan, mencakup kemampuan, dan kesopanan sifat yang dapat dipercaya dan dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko dan bahaya atau keragu-raguan.
- (5) Empati, meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

2.1.8. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa dimana dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi, dalam artiannya perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana merupakan sanksi dimana berupa siksaan atau penderitaan dimana sanksi ini merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi yaitu pembayaran kerugian Negara, khususnya yang

berupa denda, bunga, dan kenaikan. Untuk mencegah ketidakpatuhan dan untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi dimana sanksi tersebut merupakan sanksi yang tegas yang dengan tujuan untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et al.* 1991). Sanksi Perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mengukur variabel sanksi perpajakan digunakan 5 indikator (Santika, 2014):

- 1) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak kendaraan bermotor sangat ringan.
- 2) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak kendaraan bermotor cukup berat.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggar pajak kendaraan bermotor tidak dapat dinegosiasi.

2.1.9. Kesadaran Wajib Pajak

1) Pengertian Kesadaran

Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk memenuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

Menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi dapat didefinisikan, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

2) Peraturan Wajib Pajak

Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi

dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

- (1) Mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
- (3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
- (5) Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela.
- (6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Menurut Subasma (2021), indikator yang digunakan dalam variabel ini, yaitu:

- (1) Pajak merupakan sumber penerimaan Negara.
- (2) Pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan Negara.
- (3) Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan Negara.
- (4) Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan Negara.

2.1.10. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan diartikan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Khasanah (2014) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Menurut Ihsan (2013), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak, dan lokasi pembayaran pajak.

Menurut penjelasan dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya. Untuk mengukur variabel ini digunakan 3 indikator (Romandana, 2012), yaitu sebagai berikut:

- (1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- (2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia.
- (3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

2.2.1. Tarif Pajak Progresif

Penelitian yang dilakukan oleh Wisnu dan MadeKembar (2015) dengan judul “Pengaruh Pajak Progresif Terhadap Perilaku Konsumtif, Basis Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pendapatan Daerah Provinsi Bali” Wisnu dan Made Kembar (2015) mengatakan bahwa Tarif Progresif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kota Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, terletak pada variabelindependen, yaitu pajak progresif. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, terletak pada lokasi penelitian serta jumlah variabel independen yang berbeda.

Noviana (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Penerapan PP No. 23 Tahun 2018, dan Sanksi Perpajakan terhadap KepatuhanWajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Sampang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan PP No. 23 tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Sampang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, terletak pada variabelindependen yaitu, tarif pajak, dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, lokasi penelitian yang berbeda

serta variabel tarif pajak pada penelitian sebelumnya menjadi X2, sedangkan pada penelitian yang saya teliti tarifpajak mendai X1.

Mustofa, dkk (2016), melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Keatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah setelah diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan dan asas keadilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadapkepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini denganpenelitian sebelumnya yaitu pada variabel independen yaitutraif pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

Apriliyana (2017) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada WPOP Samsat Kota Surakarta. Hasil penelitiannya Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabelindependen yaitu tarif pajak dan variabel dependen yaitukepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini denganpenelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Irwanto (2015) dalam penelitian “Analisis Penerapan Pajak Progresif Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Makassar) Rudi Irwanto (2015) mengemukakan bahwa penerapan pajak progresif kendaraan bermotor berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu pajak progresif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian sebelumnya yang berbeda.

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Penelitian yang dilakukan oleh Danuta (1997) dengan judul “*Measuring Service Quality. Journal of Marketing*. Associate University Librarian. Yale UniversityLibrary. Danuta (1997) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini denganpenelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian

ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian dan tahun penelitian yang berbeda.

Antari (2014), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama Badung Utara. Variabel Independen yang digunakan adalah Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun penelitian yang berbeda.

Endaryanti (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris pada KPP Pratama Surakarta). Variabel Independen

yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling dan Pengetahuan Pajak, sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh, sedangkan Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filling berpengaruh positif dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tahun serta lokasi penelitian yang berbeda.

Putri dan Setiawan (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Denpasar Timur. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang

digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tahun penelitian yang berbeda.

Dewi (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Variabel Independen yang digunakan adalah Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak, sedangkan Kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan.

2.2.3. Sanksi Perpajakan

Penelitian yang dilakukan oleh Madiasmo (2013:37) dengan judul “Perpajakan (Edisi Revisi 2013. Yogyakarta: Penerbit Andi” Madiasmo (2013:37) menyatakan bahwasanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, atau dengan kata lain perpajakan merupakan alat pencegah dimana agar para wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Persamaan penelitian ini dnegan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel independen yaitu sanksi perpajakan. Perbedaan peneltian inidengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi serta tahun yang berbeda.

Susmita dan Supadmi (2016), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan e-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan e-Filling, sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan WajibPajak. Teknik Analisis yang digunakan adalah Uji Analisis Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukan

bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan e-Filling berpengaruh positif dan signifikan sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel independen yang sama yaitu sanksi perpajakan dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun penelitian yang berbeda.

Burhan (2015), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak, dan Implementasi PP No. 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Banjarnegara. Variabel Independen yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak, dan Implementasi PP No. 46 Tahun 2013. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Persepsi wajib pajak tentang PP No. 46 tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Persepsi

Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu sanksi perpajakan dan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu ada beberapa variabel independen yang berbeda.

Sumberjaya (2016), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Palembang (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat). Variabel Independen yang digunakan adalah Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Peran Konsultan Pajak, sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Peran Konsultan Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu sanksi pajak dan menggunakan teknik analisis yang sama. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya lokasi penelitian yang berbeda.

Nurmalitasari (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi perpajakan Modern, sedangkan variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu sanksi pajak, variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, dan teknik analisis yang digunakan sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun penelitian yang berbeda.

2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) dengan judul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” menyebutkan bahwa akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2014) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Dan BBNKB” Dharma (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSTA Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya beberapa variabel yang berbeda.

Tene, Dkk (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPO yang terdaftar di KPP Pratama Manado. Variabel Independen yang digunakan adalah Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus, sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu teknik analisis dan variabel independen kesadaran wajib pajak yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

Sifanuri (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kvariabel

Independen yang digunakan adalah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan teknik analisis yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya beberapa variabel independen yang berbeda.

Afifatun (2016), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Sumenep. Variabel Independen yang digunakan adalah Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil

penelitian tersebut menunjukan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan. Sedangkan variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel independen yang sama yaitu kesadaran wajib pajak dan teknik analisis yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun penelitian serta jumlah variabel independen yang berbeda.

2.2.5. Pengetahuan Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Rumiyatun(2017) dalam penelitian “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Dewi dan Rumiyatun (2017) mengatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yaitu pengetahuan pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun penelitian

yang berbeda dan beberapa variabel independen yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Erawati & Pelu (2021) dalam penelitian “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assesment System, E-Filing dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak” Erawati & Pelu (2021) mengemukakan bahwa Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak tanpa paksaan dari pihak lain. Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan terjadi jika wajib pajak telah menyadari pentingnya dan manfaat dari membayar pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel independen yang sama yaitu pengetahuan perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu beberapa variabel independen yang berbeda.

Mustikawati (2015), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Variabel Independen yang digunakan adalah Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik Analisis yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Uji Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada teknik analisis yang sama dan variabel independen yang sama yaitu pengetahuan perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian serta jumlah variabel yang berbeda.

Hanindyari (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-Filling Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Purworejo. Variabel Independen yang digunakan adalah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-Filling Wajib Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada teknik analisis dan variabel independen yang sama yaitu pengetahuan

perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berbeda dan ada beberapa variabel independen yang berbeda.

Rahayu (2017) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen yang digunakan adalah Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Tax Amnesty. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tax Amnesty berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu teknik analisis serta variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu jumlah variabel yang berbeda.