

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan daerah adalah seluruh pembangunan yang dilaksanakan di daerah dan meliputi aspek kehidupan masyarakat, dilaksanakan secara terpadu dengan mengembangkan swadaya gotong royong serta partisipasi masyarakat secara aktif. Dalam pelaksanaannya, pembangunan daerah sudah seharusnya didukung oleh berbagai faktor agar apa yang dicita-citakan dapat terwujud. Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan kemandiriannya yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak.

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. Menurut Mardiasmo (2016:3) pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa.

Pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah, dimana pemungutan masing-masing diserahkan kepada instansi yang berwenang, pajak pusat merupakan penerimaan tertinggi negara. Otonomi daerah diberlakukan di Indonesia sejak 2001, hal ini membuat daerah dituntut mencari berbagai alternatif sumber penerimaan yang dapat digunakan untuk pengeluaran atau belanja daerah. Pemberian kewenangan kepada daerah untuk memungut pajak

dan retribusi daerah diperlukan adanya landasan hukum berupa undang-undang.

Optimalisasi penyediaan dana dari sumber-sumber pajak daerah dengan cara meningkatkan kinerja pemungutan pajak serta penyederhanaan jenis-jenis pajak melalui Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang tersebut memudahkan wajib pajak untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber utama pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mencapai otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggungjawab.

Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang banyak berkontribusi pada setiap daerah adalah pajak daerah, pajak daerah dibedakan menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Bapenda Provinsi, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai

dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Kantor Samsat Denpasar merupakan tempat wajib pajak kendaraan bermotor Kota Denpasar melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Denpasar dikarenakan peredaran jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ketahun. Beberapa faktor yang menyebabkan peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor ini adalah kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi untuk menunjang aktivitas dan perekonomian masyarakat sudah menjadi kebutuhan yang utama. Optimal atau tidaknya PAD dari Pajak Kendaraan Bermotor juga bergantung kepada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Pada Kantor Samsat Denpasar jumlah wajib pajak yang menunggak dari tahun ketahun sangat meningkat signifikan.

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak dan Wajib Pajak yang menunggak Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Denpasar 2017 – 2021

Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar (Unit)	Wajib Pajak yang Membayar Pajak (Unit)	Wajib Pajak yang Menunggak Pajak (Unit)	Persentase (%)
2017	809.372	751.682	57.690	93%
2018	819.610	766.654	52.956	93%
2019	851.087	796.386	54.701	93%
2020	798.425	696.047	102.378	87%
2021	740.925	633.799	107.126	85%

Sumber : UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di

Kota Denpasar 2023.

Dari tabel 1.1 dapat disajikan bahwa pada tahun 2017-2019 tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar 93% dari wajib pajak yang terdaftar sedangkan pada tahun 2020 kepatuhan wajib pajak sebesar 87% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak dengan persentase 85%. Pada tahun 2020-2021 terdapat penurunan kepatuhan wajib pajak yang sangat signifikan dari tahun-tahun sebelumnya hal ini dikarenakan karena adanya wabah corona virus, dimana banyak masyarakat yang bekerja di sektor pariwisata kehilangan mata pencariannya dan harus dirumahkan sehingga tidak ada pendapatan yang diperoleh masyarakat maka terjadilah penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan adalah suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan dan administrasi pajak. Kualitas Pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Hal ini menunjukkan apabila pemberian pelayanan yang semakin bagus akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Mudiantari (2018), dalam penelitiannya menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Karangasem.

Pengetahuan Perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan adalah informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang telah terakumulasi sehingga dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari – hari.

Tanpa adanya pengetahuan pajak dan manfaatnya tidak mungkin wajib pajak secara ikhlas membayar pajak (Susilawati dan Budiarta, 2013). Pengetahuan perpajakan 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. Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang disetor. Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban dengan membayar pajaknya tepat waktu. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta akan berdampak dengan penerimaan pajak yang diterima oleh negara. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan serta kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Pradnyani (2021), hasil penelitian menunjukkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Brahmanti (2019), menyatakan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar.

Kesadaran wajib pajak merupakan dasar yang sangat mempengaruhi berjalannya dengan baik *Self Assessment System* dimana sistem pemungutan yang memberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya kepada administrasi perpajakan. Fery Istanto (2010) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mendorong

wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menjunjung dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tergantung pada pengetahuan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pelaksanaan kewajiban perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dalam penelitian Hartana,dkk (2018), Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Tabanan.

Sanksi pajak merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Indonesia memiliki undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang No. 6 Tahun 1983. Sanksi pajak adalah jaminan mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi dengan kata lain sanksi merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiansmo, 2006 dalam Manek dan Subardjo, 2019). Sanksi pajak merupakan alat control yang mengontrol agar wajib pajak tetap mematuhi kewajiban perpajakannya. Semakin besar sanksi yang diberikan atau memberatkan wajib pajak akan memaksa wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Penelitian

dilakukan oleh Utami (2020), sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung. Brahmani (2019), dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Denpasar.

Tingkat Pendapatan merupakan salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam bukunya, Widodo *et al.*, (2018:22) menjelaskan bahwa tingkat penghasilan memiliki pengaruh untuk memotivasi wajib pajak agar patuh terhadap pajak. Pendapatan merupakan faktor penting untuk menjalani segala aktivitas dalam hidup karena setiap kegiatan atau aktivitas membutuhkan biaya untuk menjalankannya. Pendapatan dapat diartikan sejumlah uang yang diterima oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu baik dari pekerjaan pokok atau sampingan. Tingkat pendapatan merupakan salah satu faktor yang relevan untuk melihat kepatuhan wajib pajak, karena dengan pendapatan yang dimiliki akan mempengaruhi perilaku orang untuk patuh atau tidak dalam membayar kewajiban pajak. Tingkat pendapatan wajib pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena jika pendapatan atau penghasilan yang tinggi diterima setiap wajib pajak lebih besar dari nilai pajak yang terutang atau dapat dikatakan kondisi keuangannya baik, maka wajib pajak tidak akan menemukan kesulitan dalam membayar pajak. Utami (2020), menyatakan tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di

kantor Samsat Badung. Sabtohad, dkk (2021), menyatakan tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan Pradnyani (2021), menemukan bahwa kewajiban moral, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Brahmani (2019), yang menyatakan kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kewajiban moral, pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Dari penelitian Farandy (2018), menyatakan tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan paparan dari latar belakang diatas, serta berdasarkan penelitian – penelitian sebelumnya terdapat ketidak konsistenan hasil dari penelitian sebelumnya, sehingga menarik untuk diteliti kembali. Melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Denpasar Dengan Tingkat Pendapatan Sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
5. Apakah tingkat pendapatan memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
6. Apakah tingkat pendapatan memoderasi pengaruh antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
7. Apakah tingkat pendapatan memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?
8. Apakah tingkat pendapatan memoderasi pengaruh antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
3. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
4. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
5. Untuk menganalisis tingkat pendapatan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
6. Untuk menganalisis tingkat pendapatan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar
7. Untuk menganalisis tingkat pendapatan dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar

8. Untuk menganalisis tingkat pendapatan dapat memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan, meliputi:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang perpajakan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan suatu referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan informasi yang berguna bagi masyarakat bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat membantu penerimaan negara yang nantinya dapat digunakan untuk pembangunan negara serta meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran warga negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan merupakan sebuah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana, seorang yang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan yang berlaku. Suatu perubahan perilaku yang mentaati peraturan juga bisa dikatakan sebagai kepatuhan. Kepatuhan peraturan perpajakan telah diatur dan ditetapkan dalam Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 yang bertujuan untuk meningkatkan kepastian dan penegakan hukum serta meningkatkan keterbukaan administrasi mengenai perpajakan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Menurut Tyler (1990) dalam Yulianti (2020) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normative. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normative berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan

konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normative melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normative melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan bangsa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assesment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Cyntia Dewi, 2018).

2.1.2 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Menurut Samsuar (2019), Atribusi merupakan proses dilakukan untuk mencari sebuah jawaban atau pertanyaan mengapa atau apa sebabnya atas perilaku orang lain ataupun diri sendiri. Proses atribusi ini sangat berguna untuk membantu pemahaman kita akan penyebab perilaku dan merupakan mediator penting bagi reaksi kita terhadap dunia sosial. Sementara ahli lain mengatakan atribusi merupakan analisis kasual, yaitu penafsiran terhadap sebab-sebab dari mengapa sebuah fenomena menampilkan gejala-gejala

tertentu. Atribusi berarti upaya kita untuk memahami penyebab dibalik perilaku orang lain dan dalam beberapa kasus, juga sebab dibalik perilaku kita sendiri.

Teori ini relevan untuk menganalisis timbulnya perilaku untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan yang timbul dari faktor internal dan faktor eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, seperti wajib pajak yang memang memiliki kebiasaan untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan atau sikap malas untuk melaporkan sendiri pajaknya karena menganggap prosesnya berbelit-belit, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti suatu kondisi yang menyebabkan wajib pajak tidak bisa membayar pajak.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 adalah iuran yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa mendapatkan imbalan secara langsung yang seimbang dan bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Pajak dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemungutan wajib, yang biasanya berupa uang yang dibayarkan oleh penduduk sebagai sumbangan wajib pajak kepada negara serta pemerintah terkait dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan lain sebagainya.

Muljono (2010) mendefinisikan pajak adalah kontribusi kepada negara dan terutang oleh wajib pajak yang dibayar, dipotong, atau dipungut berdasarkan undang-undang dengan mendapatkan imbalan tidak secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran rakyat.

S.I Djajadiningrat (2016) dalam penelitian Utami (2020) mengemukakan bahwa pajak itu sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan yang dimiliki oleh seseorang ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan yang telah ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, akan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari beberapa definisi diatas, menunjukan bahwa pajak adalah iuran wajib pajak kepada kas negara yang bersifat memaksa yang didasari oleh Undang – Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi iuran tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran negara serta untuk kemakmuran rakyat.

2.1.4 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang disebut sebagai pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.

Sesuai UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, mengatakan ada dua jenis pajak daerah yaitu:

- a. Jenis Pajak Provinsi sebagai berikut :
1. Pajak Kendaraan Bermotor
 2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 4. Pajak Air Permukaan
 5. Pajak Rokok
- b. Jenis Pajak Kabupaten/Kota sebagai berikut :
1. Pajak Hotel
 2. Pajak Restoran
 3. Pajak Hiburan Kendaraan Bermotor
 4. Pajak Reklame
 5. Pajak Penerangan Jalan
 6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 7. Pajak Akhir
 8. Pajak Air Tanah
 9. Pajak Sarang Burung Walet
 10. Pajak Bumi dan Bangunan dan Perkantoran
 11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu kendaraan bermotor.

Terdapat beberapa hal penting yang dijelaskan dari peraturan tersebut seperti:

- a. Pasal 1 ayat 10 mengatakan bahwa kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan yang beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk juga alat-alat berat yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan juga tidak secara permanen serta kendaraan bermotor yang beroperasi di air.
- b. Pasal 4 ayat 1 mengatakan bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/ penguasaan kendaraan bermotor.
- c. Pasal 4 ayat 2 yang terkandung dalam pengertian kendaraan bermotor yang dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor *Lima Gross Tonnage (GT5)* sampai dengan *Tujuh Gross Tonnage (GT7)*.
- d. Pasal 4 ayat 3 mengatakan bahwa dikecualikan dari kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sebagai mana dimaksud pada ayat (2) yaitu sebagai berikut :
1. Kereta Api
 2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
 3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dan asas timbal

balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

- e. Pasal 5 ayat 1 menyebutkan bahwa yang menjadi subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, badan atau instansi pemerintah yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- f. Pasal 5 ayat 2 bahwa wajib pajak kendaraan bermotor adalah pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
- g. Pasal 5 ayat 3 dalam hal wajib pajak badan dan instansi pemerintah, kewajiban membayar pajaknya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan atau instansi pemerintah tersebut.

Menurut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 12 Ayat 3 sanksi pajak kendaraan bermotor adalah sanksi kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak yang berlaku. Ketentuan-ketentuan peraturan mengenal masa pajak kendaraan bermotor menurut Perda Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang pajak kendaraan bermotor dalam pasal 10 berbunyi :

- a. Pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- b. Bagian dari bulan yang melebihi 15 hari dihitung satu bulan penuh.
- c. Pajak yang karena sesuatu dan lain hal masa pajaknya tidak sampai 12 bulan, maka dapat dilakukan restitusi.
- d. Pajak terutang saat kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- e. Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan restitusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Gubernur.

Tarif Progresif adalah tarif yang berlaku pada pajak kendaraan bermotor sesuai dengan nama dan/atau alamat yang sesuai dengan kartu keluarga. Besarnya tarif pajak diatur dalam Perda Bali Nomor 1 Tahun 2011 pasal 7 tentang Pajak Daerah adalah sebagai berikut:

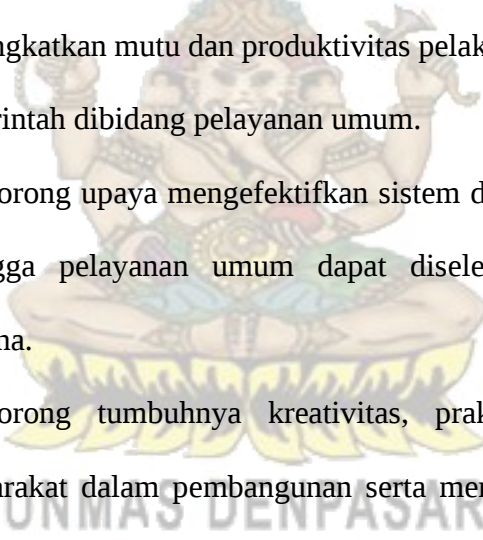
- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5%.
- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif.
 1. Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 2%
 2. Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
 3. Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3%
 4. Dan kendaraan kelima dan seterusnya sebesar 3,5%
- c. Pajak kendaraan bermotor umum atau angkutan umum sebesar 1%
- d. Pajak kendaraan bermotor pemerintah / pemerintah daerah, TNI, POLRI, Ambulance, Pemadam Kebakaran, serta Lembaga sosial sebesar 0,5%.
- e. Pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2%
- f. Pengecualian dari pengenaan pajak secara progresif adalah kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan dan kepemilikan kendaraan bermotor roda 2.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat

menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 60), sedangkan hakikat pelayanan umum sebagai berikut :

- 
- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
 - b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna.
 - c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2. Kualitas Pelayanan

Secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas merupakan tanggapan para konsumen yang dihasilkan dari membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka inginkan sebagai suatu keunggulan yang harus ada dan terukur (Djarmikowati, 2009: 55).

Dengan demikian, yang dikatakan kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dengan kata lain, dalam hal produk tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan berarti kurang berkualitas. Demikian pula dengan jasa dari suatu instansi, selama tidak memenuhi harapan pelanggan berarti jasa-jasa pelayanannya tidak berkualitas. Begitu pula dengan proses pelayanan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keunggulan dari suatu pelayanan (Burhanudin, 2009: 129). Menurut Boediono (2003 : 102), lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- b. Daya tanggap (responsiveness) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan memberi pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

- d. Jaminan (assurance) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- e. Empati (empathy) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

2.1.7 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengertian Pengetahuan Pajak Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) “pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran)’. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barag-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk idea, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan.

Menurut Kusrini (2006) pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu pengetahuan procedural (procedural knowledge), pengetahuan deklaratif (declarative knowledge), dan pengetahuan tecit (tacit knowledge). Pengetahuan prosedural lebih menekankan pada bagaimana melakukan sesuatu. Pengetahuan deklaratif menjawab pertanyaan apakah sesuatu bernilai salah atau benar. Sedangkan pengetahuan tecit adalah pengetahuan yang sifatnya berdasarkan pemahaman, keahlian dan pengalaman pada diri seseorang. Berdasarkan kedua pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep dari pengetahuan perpajakan yaitu suatu sikap pola pikir atau pemahaman atau penilaian seseorang terhadap ketentuan pajak yang akan

mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Beberapa pengertian pengetahuan perpajakan menurut para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu atau informasi yang diketahui Wajib Pajak dalam peraturan perpajakan baik itu soal tariff pajak berdasarkan Undang-Undang untuk dilaksanakan sebagai hak dan kewajiban yang akan mereka serahkan maupun manfaat pajak yang digunakan sebagai kepentingan umum. Serta dapat mengaplikasikan yang seharusnya dilakukan oleh Wajib Pajak.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran perpajakan adalah keadaan seseorang mengetahui atau mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Seperti misalnya kesadaran bahwa wajib pajak merupakan penunjang pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara, kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Menurut Emalia (2013) dalam penelitian Prakoso, ddk (2019) Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulasi oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Muliari dan Setiawan, 2010), apabila sesuai dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban wajib perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.9 Sanksi Perpajakan

Menurut (As'ari dan Erawati, 2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Tjahjono (2005;464) dalam sapriadi (2013;9), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Menurut Pranadata (2017;7) sanksi pajak merupakan alat control yang mengontrol agar wajib pajak tetap mematuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayar pajak secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya.

Undang-undang perpajakan menyebutkan ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2016:63). Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan suatu alat

terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Ilyas dan Burton (2013:66) menjelaskan ada 3 macam sanksi administrasi antara lain sebagai berikut:

- 1) Sanksi administrasi berupa denda merupakan sanksi yang masih dapat dipenuhi pelaksanaannya karena hanya mengenakan sanksi sejumlah uang kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan administrasi perpajakan.
- 2) Sanksi administrasi berupa bunga merupakan sanksi yang lebih berat dibandingkan dengan sanksi denda, sanksi bunga diatur dalam berbagai pasal terkait dengan persoalan kesalahan yang dilakukan Wajib Pajak.
- 3) Sanksi administrasi berupa kenaikan merupakan sanksi administrasi dengan memberikan sejumlah kenaikan pada besaran pajak yang harus dibayar.

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 (tiga) macam sanksi pidana antara lain sebagai berikut (Mardiasmo, 2016:63).

1. Denda pidana merupakan sanksi yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
2. Pidana kurungan merupakan sanksi yang hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.
3. Pidana penjara seperti hanya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

Seluruh pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat setiap tahun. Pada Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) sudah tertera tanggal dan besarnya pajak yang harus dibayarkan. Jika pembayaran yang dilakukan melebihi dari waktu tanggal yang telah ditentukan, maka wajib pajak kendaraan bermotor akan dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% sanksi mengenai keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang pajak daerah pasal 12 ayat 3 yang menyatakan setiap wajib pajak kendaraan bermotor yang terlambat mendaftarkan kendaraannya dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajaknya. Sedangkan menurut pasal 15 ayat 3 dijelaskan bahwa Gubernur atas permohonan wajib PKB setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada wajib Pajak Kendaraan Bermotor untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dengan dikenakan bunga sebesar 2% sebulan.

2.1.10 Tingkat Pendapatan

Dalam pengertian umum pendapatan atau penghasilan adalah hasil pencarian usaha. Pendapatan wajib pajak merupakan jumlah penghasilan rupiah yang dihasilkan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan (Imtikhanah dan Sulistoyowati, 2010). Sedangkan menurut Gilarso dalam Faizah (2009:29) pendapatan keluarga adalah segala balas karya yang diperoleh sebagai imbalan atau balas jasa atau sumbangan seseorang terhadap proses produksi. Berdasarkan definisi singkat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pendapatan adalah semua penghasilan

yang diterima oleh seseorang yang berupa uang atau barang. Dalam Kamus Ekonomi, penghasilan adalah uang yang diterima seseorang dari perusahaan yang berupa gaji, upah, sewa, bunga, laba dan lain sebagainya. Senada dengan definisi diatas, dalam webster' juga disebutkan bahwa *earning is money gained by labour, services of performance, wages, salary, etc.* Artinya penghasilan adalah uang yang diperoleh dari hasil bekerja, pelayanan diri, gaji, upah dan lain-lain. Jadi, yang dimaksud dengan penghasilan adalah uang yang diperoleh wajib pajak yang berasal dari pekerjaannya atau modal yang lainnya.

Sumber penghasilan menurut Sistem Neraca Ekonomi (SNSE) Indonesia, pola penghasilan terdiri dari upah dan gaji, keuntungan usaha rumah tangga yang berbadan hukum dan penerimaan transfer.

Sumber-sumber pendapatannya adalah:

- a. Gaji dan Upah yang diperoleh dari:
 1. Kerja pokok
 2. Kerja sampingan
 3. Kerja lembur
 4. Kerja kadang-kadang
- b. Usaha sendiri yang meliputi:
 1. Hasil bersih dari usaha sendiri
 2. Komisi
 3. Hasil penjualan dari kerajinan rumah
- c. Hasil Investasi, yakni penghasilan yang diperoleh dari hak milik tanah.

- d. Keuntungan Sosial yakni keuntungan yang diperoleh dari kerja sosial.

Tingkat penghasilan bagi para perintis ilmu ekonomi, membagi masyarakat atas tiga kategori, yaitu kaum pekerja (petani), para pengusaha (kapitalis) kelas menengah atau tuan rumah. Menurut Vallerie J.Hull yang dikutip oleh Masri Singarimbun, bahwa jumlah seluruh pendapatan dan kekayaan keluarga termasuk barang dan hewan peliharaan dipakai untuk membagi keluarga kedalam tiga kelompok pendapatan yaitu: pendapatan tinggi, pendapatan menengah, dan pendapatan rendah. Golongan yang berpenghasilan rendah adalah golongan yang memperoleh atau penerimaan sebagai imbalan terhadap kerja mereka yang jumlahnya jauh lebih sedikit apabila dibandingkan dengan kebutuhan pokok.

Pemungutan pajak perlu memperhatikan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak, kemampuan itu sendiri dipengaruhi oleh tingkat penghasilan atau pendapatan, oleh karena itu pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang.

Menurut Chariri (2007:297) pendapatan dapat dipengaruhi oleh:

- 1) Modal atau pendanaan (*financing*) yang mengakibatkan adanya tambahan dana.
- 2) Untung dari penjualan aktiva yang berupa pokok perusahaan seperti aktiva tetap, surat berharga, atau penjualan anak perusahaan.
- 3) Hadiah, sumbangan atau temuan.
- 4) Penyerahan produk perusahaan berupa hasil penjualan produk atau penyerahan jasa.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Utami (2020), penelitian berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkatan Pendidikan, Tingkatan Pendapatan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Badung. Variabel yang diteliti Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi dan Sanksi Perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Badung. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel tingkat pendidikan dan teknik analisis regresi linier berganda.

Farandy (2018), dengan penelitian berjudul Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Purbalingga. Variabel yang diteliti yaitu Analisis Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu menggunakan variabel sanksi administrasi.

Kowel, dkk (2019) dengan penelitian berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel yang diteliti yaitu Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan modernisasi administrasi perpajakan.

Mudiantari (2018) dengan penelitian 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 yang diteliti yaitu kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel biaya kepatuhan dan lokasi penelitian di kantor Samsat Karangasem.

Ilhamsyah (2016) dengan penelitian berjudul Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Variabel yang diteliti peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan peraturan perpajakan dan lokasi penelitian pada Kantor Samsat Kota Malang.

Aswati, dkk (2018) dengan penelitian berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna). Variabel yang diteliti yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel akuntabilitas pelayanan publik serta menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Pradnyani (2021) dengan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel kewajiban moral dan tempat penelitian pada KPP Badung Selatan.

Brahmanti (2019) dengan penelitian berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Variabel yang diteliti yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kewajiban moral, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian

ini yaitu menggunakan variabel pelayanan fiskus dan kewajiban moral dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) dengan penelitian berjudul Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. Variabel yang diteliti yaitu Tingkat Pendapatan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.

Sari (2020) dengan penelitian berjudul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat Kulonprogo). Variabel yang diteliti pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan Kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian pada Kantor Samsat Kulonprogo.

Hartana dan Merkusiwati (2018) dengan penelitian berjudul Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi

Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu MRA (Moderated Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan mampu memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel moderasi sosialisasi perpajakan.

Sabtohadhi, dkk. (2021) dalam penelitian berjudul Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat *Drive Thru*, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kesadaran wajib pajak, sistem samsat *drive thru* dan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel sistem samsat *drive thru*, program e-samsat, dan samsat keliling.