

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan 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. Oleh karena itu pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang dari tahun 1976 telah dipungut dan menjadi salah satu penyumbang terbesar pada pendapatan asli daerah untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yg tinggi.

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak Negara yang sampai saat ini berlaku adalah: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk ke dalam jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah (Mardiasmo, 2011:11).

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 ayat 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang telah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh pada pendapatan asli daerah yang ialah pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah.

(Marihot, 2013:9) menyatakan bahwa pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah ialah 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 sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. Pajak daerah terbagi menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan

usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. (sumber: www.pajak.go.id).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Apabila semua faktor-faktor tersebut dapat diaplikasikan dalam sistem perpajakan, maka bukan hal yang mustahil kepatuhan perpajakan dapat tercipta (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Berikut adalah data kepatuhan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar tahun 2015-2019 disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut :

Table 1. 1 Jumlah Kendaraan yang terdaftar dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di UPTD Pelayanan Pajak dan Retrubusi Daerah Kota Denpasar tahun 2017-2021

Tahun	Kendaraan terdaftar	Kendaraan yang membayar	Wajib Pajak uang menunggak	Wajib Pajak yang patuh (%)
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	746.867	639.741	107.126	85%

Sumber : Kantor UPTD. Pelayanan Samsat dan Retribusi Daerah Kota Denpasar, 2022.

Dari table 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 dalam membayar pajak kendaraan bermotor berada di presentase 87%, berbeda halnya dengan tahun 2021 kepatuhan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan

bermotor yaitu 85%. Dengan adanya pandemic Covid-19, pemerintah Provinsi Bali melalui Pergub No. 12 tahun 2020 kembali memberikan relaksasi pembayaran pajak kendaraan bermotor ditengah pandemic Covid-19 yang berlaku hingga 28 Agustus 2020. Kebijakan itu sekaligus merelaksasi pembayaran pajak kendaraan hingga 5 tahun sebelumnya. Terkait pendapatan pajak kendaraan baik PKB maupun BBNKB pihaknya menjelaskan saat ini terjadi penurunan signifikan. Perolehan pajak PKB 30-40 persen, sementara BBNKB di angka Rp. 5,5 miliar perhari kini rata-rata pendapatan di angka Rp. 500-800 juta. PKB yang rata-rata perhari Rp. 6,5 miliar sekarang menjadi 3.5-4.2 miliar. Melihat kondisi perekonomian Bali yang masih berontraksi pemerintah Kembali mengeluarkan kebijakan yang sama dengan mengeluarkan Pergub No. 47 Tahun 2020.

Kepala Pendapatan Provinsi Bali (Kabapenda), I Made Santha mengatakan, berakhirnya Pergub No. 12 tersebut akan diteruskan menggunakan Pergub No. 47 yang substansinya sama, yaitu berupa Pembebasan Pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua (BBNKB 2 atau kendaraan bekas *second*). Kebijakan relaksasi tersebut akan berlaku mulai tanggal 29 Agustus 2020 dan berakhir bersamaan di tanggal 18 Desember 2020. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting bagi penerima pajak, Ketika pajak didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang terget pajak ditetapkan pemerintah, maka akan menghambat pembangunan negara.

Kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai metode dan upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang dilakukan oleh individu, pemerintah, atau swasta untuk memuaskan kebutuhan wajib pajak yang dilayani. Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib

pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama (Amin, 2016:167). Dalam variabel ini terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak, apabila kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utama (2013), Chuseari, *et al*(2017), Faiza (2017), Susanti(2018), Wuryanto, *et al* (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chuseari, *et al* (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Kesadaran timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri. Ketika wajib pajak mulai menyadari pentingnya pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya akan semakin besar (Hardiningsih, 2011:126).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013), Amalia, dkk (2015), Irianingsih (2015), Ilhamsyah, Dewantara (2016), Fatmawati (2016), Chuseari, *et al.*,(2017), Faiza (2017), Wardani dan Rumiya (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chuseari, *et al* (2017),

Farandy (2018), Susanti (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menyangkut segala cara tentang pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami tentang fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan patuh dan taat dalam membayarkan pajaknya (Mardiasmo 2009:141).

Hal ini di dukung penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013), Ilhamsyah, Endang, Dewantara (2016), Chusaeri, *et al* (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang Undangan Perpajakan (Norma Perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar Norma Pajak. Banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor menunjukkan masih rendahnya sanksi yang dikenakan kepada para penunggak pajak. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mencegah ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya (Mardiasmo, 2011:59).

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013), Utama (2013), Amalia, dkk (2015), Irianingsih (2015), Chusaeri,

et al (2017) Faiza (2017), Susanti (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusaeri, et al., (2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2016) , Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan *e-samsat* atau elektronik samsat merupakan layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. *e-samsat* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Latar belakang dibuatnya *e-samsat* ialah adanya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap atau Samsat. Program *e-samsat* sendiri telah diterapkan Pemerintah Provinsi Bali sejak 20 september 2017 untuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak melalui ATM, Mobile banking, internet banking ataupun teller bank. Penerapan *e-Samsat* ini adalah proyek percontohan dari pemerintah pusat, terdapat tujuh provinsi yang menjadi percontohan dan salah satunya adalah Provinsi Bali.

Hal ini di didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wuryanto, *et al* (2019), dan Wardani (2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya layanan tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak

kendaraan tersebut. Berdasarkan permasalahan di atas, menarik minat penulis untuk mendalami lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Denpasar”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar?
3. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar?
5. Apakah penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap ketuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.
5. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Menambah literatur, pengembangan ilmu perpajakan serta acuan penelitian pada bidang perpajakan, terutama bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan dalam membayar pajak. Penelitian ini juga diharapkan berguna untuk mengembangkan teori yang diperoleh mahasiswa selama di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya terutama tentang kualitas pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan *e-samsat* terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi kantor samsat denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan, kesadaran, pengetahuan, sanksi pajak, dan penerapan *e-samsat* agar dapat menjadi bahan evaluasi di tahun – tahun mendatang untuk meningkatkan penerimaan pajak, khusus yang berhubungan dengan pajak kendaraan motor.

2. Bagi masyarakat

Sebagai saran informasi tentang kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor seperti bagaimana pengaruh mengenai kualitas pelayanan, kesadaran, pengetahuan, sanksi pajak, dan penerapan *e-samsat* dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah kesadaran, pengetahuan, menaati aturan dan program yang telah disediakan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak serta membantu pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah untuk pembangunan di daerah tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Kepatuhan wajib pajak menurut (Gunadi, 2013:94) diartikan bahwa wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman serta penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dasar – dasar kepatuhan ialah :

1. *Indoctrinatio*

Sebab utama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah merupakan karena diindoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah di didik melalui proses sosialisasi agar mengenal serta mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat.

2. *Habituation*

Karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. Memang pada awalnya sulit sekali mematuhi kaedah-kaedah tersebut, namun apabila hal tersebut sering ditemui, maka kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhinya.

3. *Utility*

Pada dasarnya manusia memiliki kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang belum tentu pantas untuk orang lain. Oleh karena itu diperlukan sesuatu pedoman tentang tingkah laku

yang dinamakan kaedah. Manusia menyadari bahwa dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.

4. *Group Identification*

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

2.1.2 Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang berkembang pada tahun 1967. Menurut Ajzen (1991), Theory of Planned Behavior merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya akan berperilaku pantas (behave in a sensible manner). Manusia biasanya berperilaku dengan cara yang masuk akal, memikirkan dampak dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut. Teori ini memberikan suatu kerangka untuk mempelajari sikap seseorang terhadap perilakunya. Berdasarkan teori tersebut, penentu terpenting perilaku seseorang adalah intensi untuk berperilaku. Intensi individu untuk menampilkan suatu perilaku adalah kombinasi dari sikap untuk menampilkan perilaku tersebut dan norma subjektif. Sikap individu terhadap perilaku meliputi kepercayaan mengenai suatu perilaku, evaluasi terhadap hasil perilaku, norma subjektif, kepercayaan–kepercayaan normatif dan motivasi untuk patuh. Sikap dan norma subjektif diukur dengan skala (misalnya skala Likert/skala rating) menggunakan frase suka/tidak

suka, baik/buruk, dan setuju/tidak setuju. Intensi untuk menampilkan suatu perilaku tergantung pada hasil pengukuran sikap dan norma subjektif. Hasil yang positif mengindikasikan intensi berperilaku.

2.1.3 Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2016:1) Pajak artinya iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum. 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 (Djajadiningrat, 2017:1) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut (Halim, 2016:1) Pajak ialah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yg dapat ditunjukkan dalam hal individual yang dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Orang yang memenuhi syarat subjektif adalah subjek pajak, tetapi belum tentu merupakan wajib pajak sebab untuk menjadi wajib pajak, subjek pajak tersebut harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah

orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Bagi wajib pajak yang berupa suatu badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa dari badan tersebut.

Menurut (Mardiasmo, 2016:4) ada dua fungsi pajak, yaitu

1. Fungsi anggaran (Budgetair) adalah Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend) adalah Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintaahan dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:
 - a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
 - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

Pengelompokkan pajak menurut (Halim, 2016:5) adalah:

1. Pajak menurut golongannya yaitu:
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan pembelanannya tidak dapat dilimpahkan pada pihak lain. Contoh: Pajak penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembelanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain sebagai. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPn)
2. Pajak Menurut Sifatnya yaitu :
 - a. Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. diantaranya Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada obyeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Diantaranya Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah (PPN dan PPNBM).
3. Pajak Menurut Lembaga Pemungutnya yaitu :
- a. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
 - b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:
 - 1) Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - 2) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Npmor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah :

1. Pajak Kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor.
2. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu daya energi

tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

3. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan umum baik penumpang maupun barang yang dipungut bayaran.
4. Kendaraan bermotor orang pribadi adalah setiap kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai baik orang pribadi atau badan yang digunakan untuk kepentingan pribadi atau badan dengan menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor plat dasar hitam huruf dan angka putih.
5. Kendaraan bermotor alat-alat berat atau alat-alat besar adalah alat-alat yang dapat bergerak atau berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.
6. Bea balik nama kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.
7. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum didalam bukti kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk buku kepemilikan kendaraan bermotor.
8. Penguasaan adalah penggunaan atau penguasa fisik kendaraan bermotor oleh orang pribadi atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
9. Penyerahan kendaraan bermotor adalah pengalihan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang

terjadi karena jual beli, tukar menukar, termasuk hibah dan hadiah, warisan atau permasukan ke dalam badan usaha.

10. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut (PBBKB) adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.
11. Bahan bakar kendaraan bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

2.1.4 Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor berdasarkan SOP penetapan standar pelayanan pada kota Denpasar.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan Keputusan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Penetapan Standar Pelayanan Pada unit pelaksanaan teknis daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi berdasarkan pembentukan tim penanganan pengaduan/keluhan dari masyarakat di Kota Denpasar dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar, Nomor : 800/388/PPRD.DPS/2019 tanggal 6 Februari 2019. Berikut adalah ketentuan tarif dan cara penghitungan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan standar oprasional prosedur :

Biaya/Tarif R.2 dan R.3 fungsi pribadi dibawah 250cc :

- a. Kendaraan Pertama 1,5% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- b. Kendaraan Kedua 2% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- c. Kendaraan Ketiga 2,5% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- d. Kendaraan Keempat 3% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- e. Kendaraan Kelima 3,5% dari nilai jual kendaraan bermotor.

Biaya/Tarif R.2 dan R.3 fungsi pribadi 250cc keatas :

- a. Kendaraan Pertama 1,75% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- b. Kendaraan Kedua 3% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- c. Kendaraan Ketiga 4,5% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- d. Kendaraan Keempat 5% dari nilai jual kendaraan bermotor.
- e. Kendaraan Kelima 7,5% dari nilai jual kendaraan bermotor.

Keputusan Standar Operasional Prosedur (SOP) menimbulkan kesenjangan di masyarakat. Pada hal ini beda yang dirasakan oleh wajib pajak/masyarakat atau beda kenyataannya dikarenakan wajib pajak/masyarakat sudah ditentukannya tarif penghitungan dengan badan pajak memungut pajak kendaraan bermotor dengan cara dihitung dari bobot motor tersebut atau cc motor yang dimiliki oleh wajib pajak atau masyarakat, tetapi cara pemungutan yang dilakukan oleh badan pajak tidak sesuai dengan SOP yaitu dari persentase harga jual kendaraan bermotor, jika masyarakat membeli motor murah dengan cc besar atau diatas 250cc wajib pajak atau masyarakat tetap membayar pajak sesuai dengan cc kendaraannya tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dengan cara pemungutan yang dihitung dari persenan harga jual kendaraan tersebut.

Hal ini dirasakan oleh wajib pajak atau masyarakat dimana tarif penghitungan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan penerapan standar operasional prosedur yang dikeluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah. Dalam keputusan standar operasional prosedur yang berlaku mengenai pengenaan tarif dan cara penghitungan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan apa yang telah dirasakan oleh masyarakat/ wajib pajak. Pada standar operasional prosedur tarif pajak kendaraan bermotor dihitung dari persentase nilai jual kendaraan

bermotor tersebut. Beda halnya yang telah dirasakan oleh masyarakat dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor tarif dan cara pemungutan penghitungan yang dilakukan oleh badan pajak tidak sesuai dengan keputusan yang di keluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah atau sistem operasional prosedur yang telah berlaku.

Dalam keputusan kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan Standar Oprasional Prosedur (SOP) tersebut tidak efektif berlaku di masyarakat/ wajib pajak. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor terdapat kesenjangan antara kenyataan dalam penghitungan pajak kendaraan bermotor dengan prosedur keputusan SOP yang berlaku. Pada dasarnya wajib pajak kurang memahami persyaratan dan prosedur pengajuan pendaftaran penetapan SPPKB. Sehingga wajib pajak/ masyarakat sering tidak membawa persyaratan secara lengkap yang digunakan untuk pendaftaran penetapan SPPKB, kurangnya persyaratan yang dibawa contohnya seperti KTP asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, dan surat kuasa apabila mewakilkan untuk dimulainya pendaftaran.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Gunadi, 2017:28), pengertian kepatuhan pajak (tax compliance) merupakan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau UndangUndang Perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu

sebagai berikut (Rahayu, 2010:138)

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal melaksanakan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek-aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Artinya bahwa perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

(Mardiasmo, 2018:62) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa wajib memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak, memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau

ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

- 7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut (Debby Farihun Najib, 2015:44), kualitas pelayanan pajak (tax service) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. salah satu hal yg meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan yang baik tidak dipungkiri dapat mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

Menurut (Sapriadi, 2014:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yg diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya

wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Menurut (Prasuraman Sapriadi, 2016:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas merupakan pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif serta bertanggung jawab.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:191) Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Kesadaran wajib pajak juga berarti wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah terutangnya.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:192), tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari:

- 1) Target penerimaan pajak tercapai
- 2) Tingkat kepatuhan pajak tinggi
- 3) Tax ratio tinggi
- 4) Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif
- 5) Jumlah tagihan pajak rendah
- 6) Tingkat pelanggaran rendah

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2014:141) pengertian kesadaran wajib pajak merupakan Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung pada masalah – masalah teknis saja yg menyangkut metode pemungutan pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara.

2.1.67 Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:33) mendefinisikan Pengetahuan Perpajakan merupakan Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak serta hal lain terkait kewajiban perpajakan, karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang di dapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kasadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut (Mardiasmo, 2018:7) Pengetahuan Perpajakan merupakan segala sesuatu yang diketahui serta dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan dasar, pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi. Pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan formal. Contohnya : lembaga kursus, organisasi masyarakat, dan lain – lain. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami tentang fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan patuh dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut (Dewi Kusuma Wardani, 2017:16) Pengetahuan Perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Hal mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak, karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.

2.1.8 Sanksi Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2018:62) bahwa Sanksi Perpajakan merupakan sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan adanya sanksi pajak yang dapat memberikan efek jera serta mewujudkan ketertitiban dalam pembayaran pajak sehingga meningkatkan penerimaan negara dari sector pajak tersebut.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:170) Sanksi perpajakan adalah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi pajak dapat disebut jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan ialah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan

Menurut (Wahyu Meiranto, 2017:5) Sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sanksi pajak dibuat

agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan perundang – undangan perpajakan. Penegakan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun akan menurun.

2.1.9 Penerapan E-Samsat

Penerapan *e-samsat* atau elektronik samsat merupakan layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. *E-samsat* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Latar belakang dibuatnya *e-samsat* ialah adanya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap atau Samsat.

Teknologi informasi semakin berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Semua hal dapat diakses dengan menggunakan internet. Selain itu, informasi juga dapat dengan mudah disebarluaskan. Elektronik samsat atau *e-samsat* merupakan layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM bank yang telah ditentukan. *E-samsat* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya (Hertiarani, 2016:419).

Program *e-samsat* juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak

kendaraan bermotor diberikan kemudahan, kenyamanan, serta keamanan dari program-program SAMSAT maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *E-samsat* ini telah diterapkan di pulau Jawa dan Bali. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (Wardani dan Asis, 2017:6)

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Susilawati dan Budiarta (2013) melakukan penelitian “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja” Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan. Sedangkan Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Utama (2013) melakukan penelitian mengenai “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Kota Tabanan”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan. Sedangkan variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT kota tabanan.

Amalia, dkk (2015) meneliti tentang “Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Kantor SAMSAT Kabupaten Bengkalis Riau)”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Bengkalis Riau.

Irianingsih (2015) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiksus dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Sleman”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiksus dan Sanksi Administrasi Pajak. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah tidak semua variabel mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiksus dan sanksi administrasi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Illhamsyah, Endang, Dewatara (2016) meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran

Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Malang”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisi regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor bersama SAMSAT Kota Malang.

Fatmawati (2016) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiksus dan Sanksi Perpajakan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta”. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiksus dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi, kualitas pelayanan fiksus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Kota Yogyakarta..

Chusaeri, *et al.*, (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.

Faiza (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wardani dan Rumiya (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan

Bermotor dan Sistem Samsat *drive thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem samsat *drive thru*, kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Farandy (2018) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Saksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Perpajakan. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik *convenience sampling* yaitu metode pemilihan sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh. Hasil penelitian ini menunjukkan tentang sanksi administrasi, kesadaran, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Susanti (2018) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Peneraman E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan

Penerapan e-samsat. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik pengambil sampel yaitu dengan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitiannya menunjukkan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan dan kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penerapan *e-samsat* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menjelaskan adanya penerapan *e-samsat* tidak membuat wajib pajak kendaraan bermotor patuh untuk membayarkan pajaknya.

Wardani (2018) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Program *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intevening”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Program e-samsat . Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitiannya menunjukan program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, program *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

Wuryanto, *et al* (2019) melakukan penelitian tentang “Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan

maupun persial pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan penerapan *e-samsat* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Masita (2019) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akutabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah dan Hukum, dan Program Samsat *corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bersama Denpasar”. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntansi Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan terhadap Sisitem Pemerintah dan hukum dan Progran Samsat corner. Sedangkan, Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan dan program SAMSAT *corner* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Andini dkk (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Samsat* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli”. Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-samsat* sedangkan Variabel Dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli. Sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, dan penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli. Adapun ringkasan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Lampiran 1.

