

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya suatu negara membutuhkan pendapatan yang besar untuk mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Maka pemerintah perlu mendapatkan dana tersebut dengan melakukan suatu pungutan kepada masyarakat yang lebih dikenal dengan kata pajak. Pajak merupakan salah satu sektor pendukung bagi Pemerintah dalam mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Demi tercapainya apa yang direncanakan maka pemerintah membentuk suatu badan yang bertugas untuk memungut pajak dari masyarakat. Pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai salah satu cara untuk mendapatkan pendapatan. Dalam pemungutan pajak dari masyarakat masih kurang efektif dan banyak masalah yang dihadapi. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak. Pasal 2 Undang – undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010: 393).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah di kota Gianyar diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah, pajak ini sangat berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Yunus, 2010). Pembangunan daerah tiap Kabupaten/Kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor, maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Kota Gianyar mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi dari tahun ke tahun, ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, antara lain kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor itu sendiri sangatlah mudah. Melihat realita ini, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor.

Beberapa faktor yang dapat meningkatkan penerimaan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif pajak,. Pajak dapat diartikan sebagai sumber dana dari

sebuah negara untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti masalah nasional, peningkatan kesejahteraan, kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara pemerintah dengan warga negaranya (Ruyadi, 2009). Penerapan *self assesment system* dalam kebenaran membayar pajak menurut Pancawati (2011) tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelampiran kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah tekad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan suka rela. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terdapat fungsi pajak dan kesungguhan dalam membayar dan melaporkan pajak. Rahman (2013) pemeriksaan pajak merupakan bagian dari fungsi pengawasan. Pemeriksaan pajak yang telah dilaksanakan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena tujuan pemeriksaan adalah menguji kebenaran pajak terutang yang dilaporkan wajib pajak berdasarkan data, informasi, dan bukti pendukung.

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ho (2008) dimana tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2013) mengenai pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak adalah variabel kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan kewajiban

pajak. Setiawan (2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Selain kewajiban moral, kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah keseluruhan cir-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan prima kepada masyarakat akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Gianyar terletak di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar, di instansi inilah para wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan bermotornya. Oleh karena itu sudah seharusnya kantor SAMSAT Gianyar dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela.

Sanksi perpajakan yang diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai

dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi, sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya (Wahyu, 2008). Menurut penelitian Susilawati (2013) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Sari (2013) menyebutkan bahwa sanksi administrasi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Najib (2013) juga membuktikan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Tarif pajak yang diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi dapat memberatkan bagi wajib pajak. Tarif pajak diukur dengan prinsip kemampuan membayar pajak sesuai dengan tarif pajak yang ditetapkan dan pengenaan tarif pajak yang berlaku di Indonesia (Permatasari, 2013).

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018-2020

No	Tahun	Target PKB	Realisasi PKB	Kepatuhan
1	2018	193,471	169,411	93,55%
2	2019	203,431	159,843	82,45%
3	2020	168,392	141,636	85,83%

Sumber : Kantor Samsat Gianyar

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar pada tahun 2018 adalah sebesar 93,55%, kemudian di tahun 2019 menurun menjadi 82,45% dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 85,83%. Hal ini menunjukkan adanya indikasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang dan temuan terdahulu di atas, maka penelitian ini mengangkat tentang perilaku ketidakpatuhan khususnya pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI GIANYAR** (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar)". Alasan memilih judul tersebut Karena ingin mengetahui seberapa besar respon masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor terhadap layanan Samsat, dan karena terdapat perbedaan hasil penelitian dari penelitian terdahulu dengan variabel terkait dengan penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif pajak sehingga adanya Research GAP sehingga peneliti ingin menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di gianyar.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
2. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?
5. Apakah tarif pajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, maka adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.

2. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar
5. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Gianyar

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai sumber pemikiran bagi penelitian selanjutnya

2) Manfaat Praktis

Bagi kantor SAMSAT Gianyar, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behaviour

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

Theory of Planned Behaviour (TPB) menunjukkan bahwa perilaku manusia diproksikan dari tiga jenis kepercayaan – kepercayaan berikut ini:

1. Kepercayaan – kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu terjadinya perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Hal ini disebut dengan sikap (*attitude*).

2. Kepercayaan – kepercayaan normatif (*normative beliefs*) merupakan keyakinan akan timbulnya harapan normatif akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*). Hal ini disebut sebagai norma – norma subyektif.
3. Kepercayaan – kepercayaan kontrol (*control beliefs*) merupakan keyakinan akan keberadaan faktor – faktor yang akan mendukung atau merintangi perilaku. Di dalam teori yang sebelumnya yaitu TRA hal tersebut belum ada oleh itu, pada teori yang selanjutnya yaitu TPB ditambahkan *perceived behavioral control*.

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran dan kewajiban moral wajib pajak. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya membayar pajak serta memiliki moralitas yang baik, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara, (*behavioral beliefs*).

Sanksi pajak dan tarif pajak berkaitan dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dan tarif pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak dan tarif pajak yang dikenakan untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Behavioral beliefs, *normative beliefs* dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku.

Behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2008). Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Teori Atribusi

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan perilaku wajib pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud di atas tersebut. Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu – individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu dibutuhkan secara internal atau eksternal (Widiastuti, 2014). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Konsensus
3. Konsistensi

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa maka dinilai sebagai atribusi internal.

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal, sebaliknya jika konsensusnya rendah maka termasuk eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi yaitu seseorang menilai perilaku – perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab – sebab internal.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor – faktor eksternal dari pada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor – faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor – faktor eksternal.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak Menurut Pasal 1 angka 1 UU No.28 th 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa “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 negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Prof. Dr. Djajaningrat Pajak merupakan sebuah kewajiban dalam memberikan sebagian harta kekayaan seseorang kepada negara karena suatu keadaan, kejadian, perbuatan yang memberikan suatu kedudukan tertentu dimana iuran tersebut bukanlah suatu hukuman, namun sebuah kewajiban dengan berdasarkan berbagai peraturan yang ditetapkan pemerintah dan bersifat memaksa.

Dari beberapa pengertian pajak dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Iuran dari rakyat kepada Negara. Artinya, yang berhak dalam memungut pajak ialah Negara. Tidak ada anggota masyarakat yang dapat diperbolehkan dalam memungut pajak kepada anggota masyarakat lainnya. Bentuk iuran adalah uang dan bukan barang.
- 2) Berdasarkan undang-undang. Artinya, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan-aturan pelaksanaannya.

- 3) Pajak dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.4 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (Perda), dimana wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah, dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah. Karena pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota , yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah.

Menurut Pasal 2 Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka pemungutan pajak daerah dapat dikelompokkan sebagaimana di bawah ini:

1. Pajak Provinsi terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - d. Pajak Air Permukaan.
 - e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas:
 - a. Pajak Hotel.
 - b. Pajak Restoran.

- c. Pajak Hiburan.
- d. Pajak Reklame.
- e. Pajak Penerangan jalan.
- f. Pajak Parkir.
- g. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk mengenakan suatu jenis pajak maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan tentang pajak daerah. Peraturan itu akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak daerah yang bersangkutan.

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Siahaan (2010) mengatakan bahwa pada saat diberlakukannya Undang – Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana di ubah dengan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2000, pajak kendaraan dan pajak kendaraan di atas air pajak beberapa provinsi dipungut sebagai jenis pajak yang terpisah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan di Atas Air (PKAA). Hal ini wajar saja mengingat kendaraan bermotor pada dasarnya berbeda dengan kendaraan di atas air.

Dalam masa transisi pemberlakuan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat. Siahaa (2010:177) berpendapat bahwa dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan di Atas Air (PKAA) pada suatu provinsi dewasa ini adalah sebagaimana di bawah ini:

1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang – Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.

Kurniawan dan Purwanto (2004:54) menegaskan bahwa objek kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Siahaan (2008:140) mengatakan bahwa yang termasuk dalam objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan disemua jenis jalan darat, antara lain, di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian dan sarana olahraga dan rekreasi. Menurut Siahaan (2010:180), objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Secara umum, penulis mendefinisikan bahwa objek kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasa kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat.

Siahaan (2010:181) mengemukakan bahwa pada pajak kendaraan bermotor, tidak semua kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 Ayat 3, di kecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak PKB adalah

- a. Kereta Api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat.
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah. Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah seperti yang dikemukakan Siahaan (2010:181), antara lain sebagai berikut:
- e. Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk keperluan pengolahan lahan pertanian rakyat.

Siahaan (2010) mengatakan bahwa pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi

atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban pajaknya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

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

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk, menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap Wajib Pajak yang

memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1240), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok. Jadi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Safitri,2013).

Kesadaran merupakan unsur dalam arti manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Widayanti dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk membangun negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan

pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kekurangan sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realita dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. (Wijaya,2014)

Angkoso (2010) menyatakan terdapat 3 indikator kesadaran wajib pajak antara lain:

1. Dorongan Diri Sendiri

Wajib pajak melaksanakan kewajibannya atas dasar dorongan dari diri sendiri tanpa dipengaruhi oleh pihak manapun.

2. Kepercayaan Masyarakat

Wajib pajak percaya terhadap aparaturnya, bahwa pajak yang dibayarkan betul – betul digunakan demi kepentingan negara.

3. Hak dan kewajiban

Mengetahui hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

2.1.8 Kewajiban Moral

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan, moral integritas dan martabat pribadi yang dimiliki oleh manusia. Ajzen dalam Agustini (2008) menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah wajib pajak. Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan pelaporan Wajib pajak badan. Konteks perpajakan menganut *self assessment system* dimana menuntut adanya peran aktif dari masyarakat selaku wajib pajak untuk menghitung sendiri kewajibannya. Kewajiban moral cenderung kepada niat wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Handayani (2009) menyatakan, kewajiban moral Wajib Pajak dapat tercermin dari situasi dibawah ini.

1. Wajib Pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan Negara.
2. Wajib Pajak merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya.
3. Wajib Pajak memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak.

4. Wajib Pajak menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela.
5. Wajib Pajak menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar.

2.1.9 Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:763) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitasnya pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, et al. (1985), bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Goetsh dan Davis (Hardiansyah, 2011) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan, dengan demikian yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan.

- 1) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 2) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 3) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 4) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanannya tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan seperti berbelit – belit, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayan, sebagaimana dikemukakan Parasuraman (Fany,2002) adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tangkap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 4) Jaminan (assurance), mencakup pengatuhan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan.
- 5) Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, hubungan yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.10 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, diataati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau tidak melewati jangka waktu yang telah ditetapkan. Dalam undang – undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. (Mardiasmo, 2009).

Sanksi pajak berdasarkan Pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007, dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT dimana jangka waktu tersebut sesuai dengan Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 500.000,00 (Lima Ratus Ribu Rupiah) untu Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai sebesar Rp 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) untuk Surat Pemberitahua Masa lainnya, dan sebesar Rp 1.000.000.000,00

(Satu Juta Rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan serta sebesar Rp 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi.

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilakukan terhadap:

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas
- c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga Negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia
- d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia
- e. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha
- f. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- g. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi
- h. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan, atau
- i. Wajib Pajak lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

Pasal 3 ayat 3 UU KUP No.28 Tahun 2007 batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah : untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak; untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir

Tahun Pajak; atau untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho,2008). Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut (Yadnyana,2009).

1. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.
2. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

2.1.11 Tarif Pajak

Menurut Sri (2003:9) tarif pajak adalah suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Menurut Tjahjono (2005) tarif pajak merupakan angka atau presentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak terhitung. Sedangkan menurut Waluyo (2011:17) tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang.

Menurut Samudra (2015) dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tarif untuk tiap jenis pajak daerah provinsi ditetapkan sebagai berikut:

1. Tarif Kendaraan Bermotor
 - a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)

- b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi 10% (sepuluh persen).
 - c. Tarif pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/PORLI, Pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).
 - d. Tarif pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor : penyerahan pertama sebesar 20%, dan penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1%; untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum tarif pajak ditetapkan paling tinggi untuk :
 - a. Penyerahan pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen).
 - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075 (nol koma nol tujuh puluh lima persen).
3. Pajak Bahan Kendaraan Bermotor setinggi-tingginya 10%

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Rosalina (2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama Samsat Semarang” teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Octariani (2016) berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten.” Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.” Teknik analisisnya menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Prayuda (2016) yang berjudul “pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan motor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan”. Metode analisis data adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sikap, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak pada kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dan melakukan pembayaran pajak pada Kantor Bersama Samsat Tabanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Adi (2012) yang berjudul “ Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Pada Kantor Samsat Makasar Selatan”. Teknis analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makasar Selatan.

Jaya (2016) mneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan sanksi perpajakan pada wajib pajak restoran. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis liniear berganda. Hasil penelitian yang didapat bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak restoran.

Siswanto (2013) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada tingkat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yang didapat menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat wajib pajak dalam pajak kendaraan bermotor di Denpasar.

Mahaputri dan Noviari (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Teori legitimasi* dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasilnya mengemukakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar.

Widnyani dan Suardana (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan persepsi akuntabilitas publik terhadap wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Tabanan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory Of Planned Behavior* (TPB). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan persepsi tentang akuntabilitas publik berpengaruh positif dan signifikan pada wajib pajak dalam pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tabanan.

Putra dan Jati (2017) melakukan penelitian tentang analisis faktor- faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang kewajiban perpajakan berpengaruh positif pada wajib pajak dalam pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

Melly (2016) meneliti pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung, teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersam SAMSAT Klungkung, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Klungkung.

Anggraeni (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, sikap religiusitas wajib pajak, dan kemanfaatan npwp terhadap kepatuhan wajib pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB), Teori Pembelajaran Sosial dan Teori Atribusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa

kesadaran wajib pajak, sikap religiusitas wajib pajak, dan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan lingkungan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ariska (2016) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Patrung Kabupaten Jember. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Atribusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Patrang. Sedangkan, sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Patrang.

Paramartha dan Rasmini (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Atribusi, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Lestari (2016) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Atribusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya

mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak

Dari paparan hasil penelitian sebelumnya di atas, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan, metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan study pustaka serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian. Hasil dari penelitian terdahulu akan menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, serta penelitian akan dapat menunjukan letak perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya.

