

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang untuk menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki. Iuran rakyat yang dibayarkan wajib pajak salah satunya adalah pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan daerah untuk memakmurkan rakyat.

Pajak daerah dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan kemasing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat. Adapun beberapa faktor yang mendorong meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya antara lain: kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, serta kendaraan bermotor sebagai alat transportasi yang sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor sudah lama dilakukan oleh pemerintah, pajak sangat berpengaruh terhadap pendapatan daerah yang dimana dapat membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah serta membangun infrastruktur tiap daerah kabupaten atau kota (Meliani, 2017). Instansi yang menangani pembiayaan pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait yaitu Bapemda provinsi Bali, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja. Pada tiap kantor SAMSAT diwakili oleh perwakilan yang disebut UPT. Tiap UPT pada Kabupaten atau Kota memiliki jumlah wajib pajak yang berbeda.

Di Kabupaten Bangli sendiri merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang tinggi. Namun masih banyak wajib pajak yang melakukan penunggakan membayar pajak, sehingga ini tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan agar semakin banyak pajak diterima dan tentunya akan menguntungkan bagi daerah tersebut (Purnawati, 2018). Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Bangli tahun 2017-2021.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor
SAMSAT Kabupaten Bangli Tahun 2017-2021

Tahun	Unit Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Membayar PKB	Tingkat Kepatuhan(%)
2017	76.128	57.200	75,13%
2018	84.188	58.287	69,23%
2019	114.413	62.556	54,68%
2020	130.056	65.249	50,17%
2021	142.678	62.654	43,91%

Sumber :Kantor SAMSAT Bangli 2023

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa dari jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak seara keseluruhan membayar kewajibannya.hal ini menunjukan adanya kesenjangan antara wajib pajak dan jumlah wajib pajak yang membayar PKB.Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Kabupaten Bangli karena adanya penurunan pembayaran pajak dibeberapa tahun terakhir dan hal ini menggambarkan bahwa masih kurangnya kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, dan demikian pula sebaliknya. Dalam

penelitian Pradnyana (2015) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika wajib pajak tersebut taat dan patuh dalam membayar pajaknya, serta tidak terlambat dalam pelaporan pajaknya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Setiap wajib pajak harus benar-benar menyadari ketentuan perpajakan agar nantinya dapat melakukan kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan (Siswanto, 2015) hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Agnes Sophia Irawati (2015) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Chusaeri et al (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak rasa sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan pajak akan meningkat. Dalam penelitian Lestari (2016) pelayanan fiskus merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana fiskus seharusnya memberikan pelayanan yang jujur, profesional dan bertanggung jawab yang semangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu kantor SAMSAT diharapkan memberikan pelayanan yang baik. Penelitian ini dilakukan oleh Pujiatuti (2016) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Novitasari (2015) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Fatmawati (2016) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah sosialisasi

perpajakan. Sosialisasi pajak dalam dunia perpajakan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu langkah pemerintah untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan melalui media komunikasi, baik media cetak maupun media audio atau visual seperti radio dan televisi kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai sesuatu yang berhubungan dengan pajak. Penelitian ini dilakukan oleh Dharma dan Suardana (2013) juga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Lestari Siregar (2017) menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi pajak dapat berguna untuk menegakkan hukum dalam mewujudkan ketertiban dalam membayarkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara. Penelitian ini dilakukan oleh Apriliana Susanti (2018) juga menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun (2017) menyatakan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya, Korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi baru dalam membayar pajak. Layanan E-samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan (Yuniar, 2017). Dengan adanya layanan tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asalnya untuk mengurus pajak kendaraan tersebut.

Penelitian ini dilakukan oleh Wardani & Juliansya (2018) menyatakan penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Apriliana Susanti (2018) menyatakan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan diperoleh hasil penelitian terdahulu diatas serta penambahan beberapa variabel, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul.

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten Bangli?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?
5. Apakah penerapan E- Samsat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli

2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli
5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan E-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan penerapan E- samsat terhadap tingkat kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan teori, bidang akuntansi khususnya perpajakan.
 - c. Menjadi referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan teori serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga diharapkan wajib pajak lebih patuh dan taat dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.
 - b. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di setiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

c. Bagi Akademisi

Sebagai bahan kajian dan referensi untuk menambah wawasan maupun untuk mengembangkan penelitian selanjutnya tentunya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia patuh artinya suka dan taat kepada pemerintah atau aturan, dan disiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih pada keluhuran budi kepemimpinan dalam mengambil keputusan selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang yang dikemukakan oleh (Stanley Milgram, 1963).

Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu. Seperti yang dikemukakan Tyler (2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum yaitu instrumental dan normatif. Perspektif Instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral yang berlawanan dengan kepentingan pribadi, seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment though morality*) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment though legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusunan hukum yang memiliki hak untuk menindak lanjuti pelaku. Keberadaan suatu asisten dalam lingkungan masyarakat merupakan inti yang menggerakkan roda masyarakat sehingga dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi yang direncanakan. Sebuah sistem dapat dimaknai sebagai seperangkat aturan, tata tertib, bahkan budaya dalam masyarakat yang memberikan petunjuk serta arahan bertindak dan berperilaku dilingkungan masyarakat. Efektivitas peraturan dalam lingkungan masyarakat juga tidak terlepas dari

faktor ketaatan atau kepatuhan dari tiap anggota masyarakat terhadap aturan yang ada. Kelman membedakan kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan dalam tiga jenis, yaitu: ketaatan yang bersifat *compliance*, yang dimana jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut akan adanya sanksi. Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak. Ketaatan yang bersifat *internalisation*, yaitu jika seseorang taatan terhadap suatu aturan karena benar-benar ia merasa bahwa aturan tersebut materi dan spritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya. Peraturan berjalan kurang efektif bila ketaatannya hanya berkisar *compliance* atau *identification* saja, sebaliknya bila derajat kepatuhannya menekankan fungsi kontrol yang ketat. Kepatuhan norma-norma dan aturan-aturan membantu memelihara reputasi suatu lembaga sehingga sesuai dengan harapan masyarakat secara keseluruhan.

2.1.2 Teori Prilaku Yang Direncanakan (*Theory Of Planned Behavior*)

Theory Of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa prilaku yang dipengaruhi oleh niat (*intention*) individu untuk berperilaku sehingga dapat dijadikan model dalam meramalkan niat individu dalam mengambil suatu tindakan. Faktor utama dalam teori ini adalah niat seseorang untuk melaksanakan prilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba dan umumnya semakin besar niat seseorang untuk berperilaku maka semakin besar kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Ajzen, 1991).

Theory Of Planned Behavior (TPB) dibagi menjadi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu yaitu, yang pertama *Behavioral belief* yaitu keyakinan akan hasil dari suatu prilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Dimana keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu prilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*), penilaian individu terhadap dunia sekitar, pemahaman individu mengenai diri dan lingkungannya, yang dilakukan dengan cara menghubungkan antara perilaku

tertentu dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh apabila individu melakukan atau tidak melakukannya. Kedua ada *Normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya mengenai dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu. Hal tersebut akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*). Ketiga ada *Control belief* yaitu keyakinan individu yang didasari pada pengalaman masa lalu dengan perilaku serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku tersebut. Keyakinan ini akan membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Individu yang mempunyai persepsi kontrol tinggi akan terdorong dan berusaha untuk berhasil karena ia yakin bahwa kesulitan yang dihadapinya dapat diatasi (Ajzen, 2005:118). Dengan demikian perilaku individu untuk tidak melakukan penggelapan pajak tersebut.

2.1.3 Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri, Mardiasmo (2016) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra presentasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Waluyo, (2009 :2) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayar menurut peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat presentasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Dari definisi diatas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai definisi tersebut hanya pada

penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja, kedua pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
2. Tidak ada timbal balik jasa (kontraprestasi) secara langsung
3. Dapat dipaksakan
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan

Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan presentasi-prestasi kembali secara langsung dapat ditunjuk.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2016 :4) yaitu:

1. Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya rutin maupun pengeluaran pembangunan.
2. Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.1.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak (Mardiansmo, 2016 : 7) dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. *Official Assement System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
2. *Self Assement System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajaka yag terutang.
3. *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan

wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Penerapan self assesment system mempunyai kelemahan yang memberikan kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban pajak (Tarjo & Indra Kusumawati, 2006).

2.1.3.4 Syarat Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak harus memenuhi beberapa syarat agar tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan (Susyanti, 2016:6). Syarat-syarat pemungutan pajak tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
Pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2) di Indonesia, hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Samudra (2015) adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau

peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Subjek pajak kendaran bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor, sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas kendaraan bermotor.

Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dapat dihitung dengan cara:

1. Untuk wajib pajak memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaran bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, dan kendaraan lain yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah maka akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan masa pajak 12 (dua belas) bulan atau 1 (satu) tahun secara berturut-turut terhitung mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar dimuka.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut ilhamyah dkk (2016) dan jurnal Wardani & Rumiyatun (2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh

ketika wajib pajak tersebut taat dan patuh dalam membayar pajaknya, serta tidak terlambat dalam pelaporan pajaknya.

Menurut Supriadi (2013) kepatuhan wajib pajak memiliki dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Wardani & Rumiya (2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Menurut Erawati & Parera (2017) wajib pajak memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Manik Asri (2009) dalam jurnal Muliari & Setiawan (2011) wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran dalam membayar pajak apabila:

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

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Putra, 2009). *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan

oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja actual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Tjiptono (2002:70) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1. Keadaan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segar dan memuaskan. Keandalan dapat diimplementasikan dari kemudahan WP dalam formulir-formulir dalam melakukan kewajiban perpajakan, seperti surat pemberitahuan (SPT).
2. Daya tangkap merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para tugas pajak untuk membantu WP dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat diimplementasikan dari kemudahan WP dalam memperoleh penyuluhan atau bimbingan perpajakan dari petugas pajak.
3. Jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan. Jaminan dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
4. Empati, yaitu meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para WP. Empati dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
5. Bukti langsung, yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi. Bukti langsung tersebut dapat diimplementasikan dari kenyamanan WP dengan fasilitas pada kantor pajak.

2.1.8 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan

akan memotivasi kemudian dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Deni, 2006). Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain penyuluhan, diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian informasi dari petugas pajak, pemasangan billboard, dan pembuatan website. Penyuluhan merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media baik media elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah-daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak, yang lebih menekankan komunikasi dua arah dengan wajib pajak atau tokoh yang berpengaruh di masyarakat, dengan tujuan tokoh tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya.

Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi langsung yang diterima wajib pajak dari petugas pajak mengenai perpajakan. Selanjutnya sosialisasi dengan pemasangan billboard, dilakukan memasang spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat strategis yang berisikan pesan singkat, pernyataan, kutipan perkataan, maupun slogan yang menarik sehingga mampu untuk menyampaikan tujuan dengan baik. Website Dirjen Pajak dibuat untuk menyampaikan informasi yang dapat diakses setiap saat, lengkap, dan terkini mengenai perpajakan, kemudahan apa saja yang bisa didapat, manfaat apa yang dirasakan, dan bagaimana sanksi serta peraturan yang ada di perpajakan. Pengetahuan yang diperoleh akan memberikan kesadaran dan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat.

2.1.9 Sanksi Pajak

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam jurnal Arisandy (2012) merupakan jaminan-jaminan bahwa ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Samudra (2015) didalam pemungutan pajak kendaraan bermotor dikenal dengan macam sanksi, yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Sanksi administrasi tersebut akan dikenakan jika wajib pajak terlambat dalam melaksanakan pendaftaran melalui waktu yang telah ditetapkan atau tanggal jatuh tempo, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak, ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga 2% setiap bulannya dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutang pajak.

2.1.10 Penerapan E-Samsat

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya. 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 pemungutan liar (pungli).

Tata cara menggunakan elektronik samsat di Bank BPD Bangli adalah sebagai berikut:

1. Memastikan Nomor Induk Kendaraan (NIK) telah terdaftar di kantor samsat dan Bank BPD Bangli.
2. Memasukan kartu ATM Bank BPD Bangli, memilih menu membayar kemudian pilih menu layanan dilanjutkan memilih menu pembayaran pajak, berikutnya pilih menu samsat.
3. Kemudian masukan 2 digit kode Dati (daerah tinggal) diikuti dengan tanggal jatuh tempo kendaraan, kemudian akan tampil konfirmasi data tagihan STNK.

4. Setelah itu, beralih ke e-samsat Bangli kemudian masukkan nomor referensi. Selanjutnya pilih SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) untuk mencetak *notice* pajak.
5. Kemudian mengecek STNK dan merapikan STNK sesuai dengan arah kertas, selanjutnya mengklik tombol validasi STNK untuk melakukan pengesahan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Putri (2015) meneliti tentang “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Motivasi membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kanwil DJP DIY tahun 2015, (2) Tingkat pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kanwil DJP DIY tahun 2015, (3) Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kanwil DJP DIY tahun 2015.

Irawati (2015) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rizky dan Dewantara (2015) meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. Pajak adalah sumber utama dari penerimaan Negara, dimana kegiatan Negara seperti pembangunan nasional yang dibiayai dari pajak sulit dilaksanakan jika tidak adanya penerimaan dari sektor pajak. Dalam rangka efektivitas pemerataan pembangunan. Disentralisasikan dari pemerintah pusat untuk mengawasi

serta mengatur secara langsung urusan-urusan di daerah sangat dibutuhkan, sehingga kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pembiayaan diberikan pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan,, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explamantory researrch*. *Accidental sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama samsat kota Malang. Teknik data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini 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.

Wulandari (2015) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel Intervrening”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Sosialisasi, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervrening sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak bisa dijadikan variabel intervering kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Novitasari (2015) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang III”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pujiatuti (2016) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Bogor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Susmita & Supadmi (2016) meneliti tentang “Pengaruh e-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Yogyakarta”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta, (3) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta, (4) Penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Silvy Febriani (2017) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Kota Bogor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Chusaeri et al (2017) dengan judul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.

Wardani & Rumiyatun (2017) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Lestari Siregar (2017) meneliti tentang “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga dengan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi. Kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi di KPP Pratama Batam.

Wardani & Juliansya (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Program E-samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Intervening. Hasil penelitiannya yaitu menyatakan program E-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Chairunnisa (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis E-samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini menyatakan sistem administrasi perpajakan moderen berbasis E-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.