



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPPD KABUPATEN PURBALINGGA
DENGAN KESADARAN PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Nofi Ana Sri Palupi

NIM 7101415142

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 September 2019

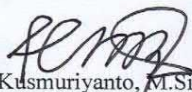
Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi




Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.
NIP. 198201302009121005

Pembimbing


Dr. Kusmuriyanto, M.Si.
NIP. 196005241984031001

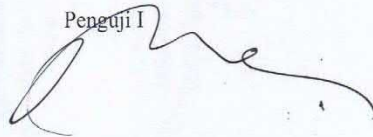
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Oktober 2019

Penguji I



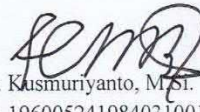
Dr. Amir Mahmud, S.Pd., M.Si.
NIP. 197212151998021001

Penguji II



Kardiye, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712282015042001

Penguji III



Dr. Kusmuriyanto, M.Si.
NIP. 196005241984031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Plan Yanto, M.B.A., Ph.D.
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nofi Ana Sri Palupi

NIM : 7101415142

Tempat Tanggal Lahir : Purbalingga, 20 November 1997

Alamat : Desa Kedunglegok, RT 6 RW 3 Kec. Kemangkon,
Kabupaten Purbalingga

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Semarang, 25 Agustus 2019



Nofi Ana Sri Palupi
7101415142

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ❖ Dan tidaklah Allah menjadikan (mengirim pertolongan) melainkan sebagai kabar gembira agar hatimu gembira agar hatimu menjadi tentram, dan kemenangan (pertolongan) itu hanyalah dari sisi Allah. Sungguh Allah Maha Perkasa, Maha Bijaksana. (Q.S. Al Anfal:10).
- ❖ Cinta yang dibasuh oleh air mata akan tetap murni dan indah senantiasa (Kahlil Gibran)
- ❖ Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan. (Najwa Shihab)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah Swt yang dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa selesai.
- ❖ Bapakku Sujatno (Alm) dan Ibuku Supinah tercinta atas segala curahan kasih sayang juga pengorbanan yang begitu tulus.
- ❖ Kakekku Arjo Sukarto dan Nenekku Wantiyah (Almh) atas segala perhatian dan pengorbanannya selama ini.
- ❖ Adik-adikku tersayang Sefri, Irma dan Rendi yang selalu menghibur dan menyemangati ku.
- ❖ Sahabat tercinta ku Era Meli Hartati yang selalu ada untukku.
- ❖ Sahabat seperjuangan Umami. Ili, Irma, Ramillah, Dian, Neysa, Sania, Ariyani, Afri dan semua teman-teman P AKT C.
- ❖ Dosen-dosen, terima kasih atas segala ilmu dan nasehatnya.
- ❖ Almamaterku UNNES

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Intervening” dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus hati penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan untuk menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang memberikan bantuan dalam proses ijin penelitian.
4. Dr. Kusmuriyanto, M.Si., Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas membimbing, mengarahkan dan memberikan nasihat kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Dr. Amir Mahmud, S.Pd., M.Si Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Kardiyem, S.Pd., M.Pd., Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
8. Wajib Pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi dan semua pihak terkait yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan pendidikan selanjutnya.

Semarang, 25 Agustus 2019

Penyusun

SARI

Palupi, Nofi Ana Sri, 2019.“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel *Intervening*”.Skripsi.Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Kusmuriyanto, M.Si.

Kata kunci: Kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak

Peningkatan pemilik jumlah kendaraan menunjukkan angka yang cukup signifikan yaitu berkisar antara 6-9% di UPPD Kabupaten Purbalingga. Peningkatan tersebut belum sebanding dengan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor. Jumlah penerimaan pajak yang rendah berarti menunjukkan tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan melalui kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di UPPD Kabupaten Purbalingga sebanyak 379.700. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Ukuran sampel penelitian menggunakan rumus Hair sebanyak 160 wajib pajak. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam kategori baik, kualitas pelayanan fiskus dalam kategori baik, sanksi pajak dalam kategori baik, pengetahuan perpajakan dalam kategori cukup dan kesadaran perpajakan dalam kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (17,4%), sanksi pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak (32,3%), pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak (27,4%).

Berdasarkan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran perpajakan. Sementara itu, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan berperan sebagai mediasi kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan bagi pihak pemerintah sebagai fiskus pajak yaitu memberikan sosialisasi terkait *e-samsat*, tujuan pemungutan pajak dan Perda No. 7 Tahun 2017 tentang Pajak Daerah. Kemudian saran bagi wajib pajak bisa meningkatkan pengetahuan dasar mengenai perpajakan, sehingga wajib pajak bisa lebih antusias terhadap kebijakan perpajakan yang ada.

ABSTRACT

Palupi, Nofi Ana Sri, 2019. "Effect of Fiscus Service Quality, Tax Sanctions and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Tax in UPPD Purbalingga Regency with Tax Awareness as Intervening Variables" .Script. Economic Education Department. Economic Faculties. Semarang State University. Coaching: Dr. Kusmuriyanto, M.Si.

Keyword: Quality of tax authorities, tax sanctions, tax knowledge and taxpayer compliance

The increase in the number of vehicle owners shows a significant number which ranges from 6-9% in the UPPD of Purbalingga Regency. The increase is not yet proportional to the amount of motor vehicle tax revenue. A low amount of tax revenue means a low level of tax compliance. The purpose of this study was to determine the direct influence of the quality of tax authorities, tax sanctions, tax knowledge and tax awareness and the indirect effect of the quality of tax authorities, tax sanctions, tax knowledge through tax awareness on tax compliance.

This type of research is quantitative research. The population of this study is the taxpayers registered in UPPD Purbalingga Regency as many as 379,700. The sampling technique uses convenience sampling technique. The size of the study sample using Hair formula as many as 160 taxpayers. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis techniques using descriptive analysis and path analysis.

Descriptive analysis results show that tax compliance in the good category, the quality of tax authorities in the good category, tax sanctions in the good category, tax knowledge in the adequate category and tax awareness in the good category. The results showed that there was a direct influence on the quality of tax authorities on taxpayer compliance (17.4%), tax sanctions had a direct effect on taxpayer compliance (32.3%), tax knowledge had no direct effect on taxpayer's satisfaction and tax awareness had an effect directly to taxpayer compliance (27.4%).

Based on the above research, it can be concluded that taxpayer compliance is influenced by the quality of tax authorities, tax sanctions and tax awareness. Meanwhile, tax knowledge has no effect on taxpayer compliance. Tax awareness has a role as a mediator in the quality of fiscal services, tax sanctions and tax knowledge. Therefore, suggestions that can be given to the government as tax authorities are to provide socialization related to e-Samsat, the purpose of tax collection and Perda No. 7 of 2017 concerning Regional Taxes. Then the advice for taxpayers can improve basic knowledge about taxation, so that taxpayers can be more enthusiastic about existing taxation policies.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	21
1.2 Batasan Masalah.....	23
1.4 Perumusan Masalah	23
1.5 Tujuan Penelitian	24
1.6 Kegunaan Penelitian.....	25
1.7 Orisinilitas Penelitian	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
2.1 Kajian Teori Dasar	28
2.1.1 Teori Atribusi	28
2.2 Pajak Daerah	32
2.2.1 Pengertian Pajak Daerah	32
2.2.2 Jenis dan Bagi Hasil Pajak	34
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak Daerah	35
2.2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	39
2.2.5 Subjek, Objek dan Wajib Pajak	41
2.2.6 Dasar Pengenaan Pajak, Tarif dan Cara Perhitungan.....	42
2.2.7 Pengurangan dan Pembebasan Pajak	46
2.2.8 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak ..	45
2.2.9 Tata Cara Penghitungan Pajak dan Penetapan Pajak	47
2.2.10 Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak.....	48
2.2.11 Keberatan dan Banding	50
2.2.12 Pembetulan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan	51
2.2.13 Sanksi	52
2.3 Kepatuhan Pajak.....	54

2.3.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
2.3.2	Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak	59
2.3.3	Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak	61
2.4	Kualitas Pelayanan Fiskus	63
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus	63
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Fiskus	64
2.5	Sanksi Pajak	65
2.5.1	Pengertian Sanksi Pajak	65
2.5.2	Jenis-Jenis Sanksi Pajak.....	65
2.5.3	Dimensi Sanksi Pajak.....	67
2.6	Pengetahuan Perpajakan	69
2.6.1	Pengertian Pengetahuan Perapajakan	69
2.6.2	Dimensi Pengetahuan Perpajakan	70
2.7	Kesadaran Perpajakan	71
2.7.1	Pengertian Kesadaran Perpajakan	71
2.7.2	Dimensi Kesadaran Perpajakan	74
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu	75
2.9	Kerangka Berpikir dan Model Penelitian Empiris	79
2.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fis. Terhadap Kepatuhan Pajak	79
2.9.2	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.....	89
2.9.3	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak	83
2.9.4	Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak.....	84
2.9.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Pajak...	86
2.9.6	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Pajak	87
2.9.7	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Pajak.....	89
2.9.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Perpajakan.....	90
2.9.9	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Perpajakan	91
2.9.10	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Perpajakan.....	93
BAB III	METODE PENELITIAN	95
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	95
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	95
3.3	Variabel Endogen atau Variabel Dependen (Y).....	96
3.3.1	Kepatuhan Pajak.....	96
3.4	Variabel Eksogen atau Variabel Independen (X).....	97
3.4.1	Kualitas Pelayanan Fiskus.....	97
3.4.2	Sanksi Pajak	98
3.4.3	Pengetahuan Perpajakan.....	98

3.5 Variabel Intervening.....	99
3.5.1 Kesadaran Perpajakan	99
3.6 Uji Instrumen	100
3.6.1 Uji Validitas	100
3.6.2 Uji Reliabilitas	102
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	103
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	104
3.8.1 Analisis Deskriptif	104
3.8.2 Analisis Jalur.....	108
3.8.3 Uji Sobel	111
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	113
4.1 Hasil Penelitian	113
4.1.1 Analisis Deskriptif Kuesioner	113
4.1.2 Karakteristik Sampel.....	113
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	114
4.1.4 Uji Normalitas Data	125
4.1.5 Uji Linearitas Data	126
4.1.6 Uji Multikolinearitas Data	128
4.1.7 Uji Heterokedastisitas Data.....	129
4.1.8 Analisis Jalur.....	131
4.1.9 Uji Hipotesis	136
4.1.10 Uji Sobel	139
4.1.11 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	142
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	145
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	145
4.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	147
4.2.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	149
4.2.4 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	152
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kesadaran Perpajakan	153
4.2.6 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Perpajakan.....	155
4.2.7 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Perpajakan	156
4.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Perpajakan.....	158
4.2.9 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Perpajakan	159

4.2.10 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Perpajakan	161
BAB V PENUTUP	163
5.1 Simpulan	163
5.2 Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	167
LAMPIRAN	173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	94
Gambar 3.1	Diagram Jalur	109
Gambar 4.1	Hasil Model Analisis Jalur	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Pajak Pusat	3
Tabel 1.2	Pendapatan Asli Daerah Kab.Purbalingga	5
Tabel 1.3	Jumlah Pemilik Kendaraan Bermotor	6
Tabel 1.4	Rekapitulasi Target dan Penerimaan PKB.....	10
Tabel 1.5	Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	75
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas.....	101
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas	103
Tabel 3.3	Skala Pengukuran.....	104
Tabel 3.4	Jenjang Kriteria Pengukuran Variabel Kepatuhan Pajak.....	105
Tabel 3.5	Jenjang Kriteria Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	106
Tabel 3.6	Jenjang Kriteria Pengukuran Variabel Sanksi Pajak.....	106
Tabel 3.7	Jenjang Kriteria Pengukuran Variabel Pengetahuan Perpajakan...	106
Tabel 3.8	Jenjang Kriteria Pengukuran Variabel Kesadaran Perpajakan	117
Tabel 4.1	Karakteristik Kuesioner	113
Tabel 4.2	Profil Responden.....	114
Tabel 4.3	Deskriptif Statistik Kepatuhan Wajib Pajak	115
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Endogen Kepatuhan Wajib Pajak ..	116
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak....	116
Tabel 4.6	Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan Fiskus	117
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	118
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	118
Tabel 4.9	Deskriptif Statistik Sanksi Pajak.....	119
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak.....	120
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Indikator Variabel Sanksi Pajak.....	120
Tabel 4.12	Deskriptif Statistik Pengetahuan Perpajakan	121
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan	122
Tabel 4.14	Analisis Deskriptif Indikator Variabel Pengetahuan Perpajakan...	122
Tabel 4.15	Deskriptif Statistik Kesadaran Perpajakan.....	123
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Perpajakan.....	124
Tabel 4.17	Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kesadaran Perpajakan	124
Tabel 4.18	Uji Normalitas One-Sampel K-S dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	125
Tabel 4.19	Uji Normalitas One_Sampel K-S dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen	127
Tabel 4.20	Uji Linearitas dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	127

Tabel 4.21 Uji Linearitas dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	128
Tabel 4.22 Uji Multikolinearitas dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	129
Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	130
Tabel 4.24 Uji Heteroskedastisitas dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	130
Tabel 4.25 Uji Heteroskedastisitas dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	130
Tabel 4.26 Output SPSS <i>R Square</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	131
Tabel 4.27 Output SPSS ANOVA dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	132
Tabel 4.28 Uji Regresi Linear Berganda dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	132
Tabel 4.29 Output SPSS <i>R Square</i> dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	133
Tabel 4.30 Output SPSS ANOVA dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	133
Tabel 4.31 Uji Regresi Linear Berganda dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Dependen.....	134
Tabel 4.32 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	136
Tabel 4.33 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Perpajakan	136
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi Simultan (R^2) Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.....	143
Tabel 4.35 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	144

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian	174
Lampiran 2	Kuesioner Instrumen Penelitian.....	180
Lampiran 3	Hasil Uji Prasyarat dan Asumsi Klasik	186
Lampiran 4	Hasil Regresi Berganda	188
Lampiran 5	Hasil Uji Sobel	189
Lampiran 6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	190
Lampiran 7	Data Variabel Penelitian	192
Lampiran 8	Daftar Responden Uji Coba Penelitian.....	194
Lampiran 9	Tabulasi Hasil Uji Coba Penelitian	196
Lampiran 10	Output SPSS Uji Validitas	202
Lampiran 11	Output SPSS Uji Reliabilitas	207
Lampiran 12	Daftar Responden Uji Coba Penelitian	208
Lampiran 13	Tabulasi Hasil Penelitian	217
Lampiran 14	Surat Ijin Penelitian	241
Lampiran 15	Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	242
Lampiran 16	Dokumentasi Selama Kegiatan Penelitian	243

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan sebuah usaha pemerintah yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat. Kendala utama yang dialami negara dalam melaksanakan pembangunan nasional yaitu mengenai biaya. Pemerintah membutuhkan dana yang cukup besar untuk dapat merealisasikan kebijakan dan program terkait pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan setiap tahunnya juga meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak nantinya akan sangat berpengaruh terhadap perekonomian sebuah negara. Negara maju maupun negara berkembang, apalagi negara berkembang seperti Indonesia pastinya menggunakan pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara.

Perpajakan di Indonesia pastinya memiliki dasar falsafah yaitu Pancasila. Jadi dalam pembuatan aturan tidak boleh bertentangan dengan sila-sila dalam Pancasila. Dasar hukum pajak diatur dalam undang-undang, jadi setiap pungutan pajak tidak akan lepas dari undang-undang. Sekarang pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang yaitu pasal 23 ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi

“Segala pajak untuk kegunaan kas Negara berdasarkan undang-undang”. Ketentuan lain dalam perpajakan yaitu UU No 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara sebagai ganti atas peraturan dalam pasal 16 ayat 2 yang berbunyi “Penerimaan harus disetor seluruhnya ke Kas Negara/Daerah pada waktunya yang selanjutnya diatur dalam peraturan pemerintah”. Alasan penting mengapa pajak harus berdasarkan undang undang yaitu “Pajak merupakan peralihan kekayaan dari rakyat kepada pemerintah yang tidak ada imbalannya secara langsung dapat ditunjuk” (Soemitro, 1988:8). Peraturan perpajakan mengatur baik peraturan pajak pusat maupun peraturan pajak daerah. Peraturan mengenai pajak di daerah diatur dalam Perda Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pajak Daerah.

Penerimaan pajak merupakan salah satu komponen penting dalam postur Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara (APBN) setiap tahunnya. Secara umum, target penerimaan pajak selalu meningkat dari tahun ke tahun (Effendi, 2016). Menurut data BPS selama lima tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah penerimaan pajak seperti yang ditunjukkan Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Pusat

No	Tahun	Jumlah Penerimaan (dalam rupiah)
1.	2014	1.146.865,80
2.	2015	1.240.418,86
3.	2016	1.284.970,10
4.	2017	1.472.709,90
5.	2018	1.618.095,50

Sumber: Departemen Keuangan

Diketahui dari Tabel 1.1 di atas bahwa selama 5 tahun terakhir terjadi peningkatan penerimaan pajak yang cukup signifikan. Hal tersebut membuktikan

bahwa pemerintah pusat telah berhasil memberdayakan subjek pajak baik wajib pajak pribadi maupun badan dengan cukup baik. Daerah-daerah belum tentu juga mengalami peningkatan penerimaan pajak ketika di pusat terjadi peningkatan penerimaan. Kita mengetahui otonomi daerah memberikan hak kepada daerah untuk memberdayakan apa yang menjadi potensi di daerahnya. Otonomi daerah di dalamnya terdapat hubungan yang jelas antara pusat dan daerah. Salah satunya adalah hubungan kewenangan. Hubungan pusat dan daerah dalam bidang kewenangan ini wujudnya adalah penyelenggaraan berbagai urusan pemerintah yang diserahkan kepada daerah menjadi urusan rumah tangganya (Djaenuri, 2012:40).

Hubungan keuangan pusat dan daerah dalam prakteknya seharusnya selaras dengan perwujudan otonomi yang dianut. Hal itu dibuktikan dengan seimbangannya pendapatan bagi daerah dengan fungsi pemerintahan yang harus dijalankan. Jika pendapatan dapat seimbang dengan pengeluaran daerah maka kesejahteraan daerah akan lebih mudah dicapai. Penerapan otonomi daerah sudah mulai berlaku sejak dikeluarkannya UU Nomer 22 Tahun 1999 tentang Peraturan Daerah. Peraturan mengenai otonomi daerah di Indonesia telah mengalami pergantian beberapa kali hingga tahun 2019. Hal tersebut dilakukan guna memenuhi perkembangan zaman. Perubahan peraturan tersebut belum sepenuhnya mengurangi tingkat kesenjangan kesejahteraan di masyarakat. Hal yang dikhawatirkan adalah hanya beberapa daerah saja yang telah berhasil menerapkan otonomi daerah.

Pemerintah daerah memiliki peranan dalam otonomi daerah. Salah satunya yaitu pemerintah daerah sebagai rangkaian dari kemauan dan identitas masyarakat setempat. Pemerintah daerah diberi kekuasaan untuk menghimpun sendiri pajak dan menetapkan tarifnya (Djaenuri, 2012:42). Urusan mendapatkan pendapatan daerah sesuai pasal 157 Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dijelaskan, sumber pendapatan daerah terdiri dari : Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Lain Lain pendapatan daerah yang sah.

Melansir dari berita online dijelaskan bahwa sepanjang triwulan I Tahun 2018, nilai realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah pada triwulan I Tahun 2018 melampaui nilai realisasi pajak PKB dan BBNKB pada triwulan I Tahun 2017. Pencapaian pada triwulan I Tahun 2018 ini dapat dibandingkan dengan pencapaian pada triwulan I tahun sebelumnya. Pada triwulan 1 tahun 2017, realisasi yang telah dicapai untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada nilai Rp. 860.196.370.725 atau sekitar 23.25% dari target yang telah ditentukan pada tahun tersebut. Sedangkan realisasi pada triwulan I tahun 2018 ini, berada pada nilai Rp. 972.992.776.500 atau sekitar 24.67% dari target yang telah ditentukan pada tahun ini. Besaran nilai target realisasi pajak yang ditentukan tiap tahunnya tentu saja terus bertambah dan nilainya lebih tinggi dari nilai target realisasi pajak yang ditentukan pada tahun sebelumnya. (*"Peningkatan Realisasi Pajak pada Triwulan 1 Tahun 2018"*, 24 April 2018). Diunduh tanggal 2 Maret 2019.

Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya adalah hasil pajak daerah. Jenis pajak daerah terdiri dari dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Tak terkecuali daerah Kabupaten Purbalingga. Di bawah ini data terbaru mengenai pendapatan daerah Kabupaten Purbalingga selama dua tahun terakhir yang terbaru ditunjukkan oleh Tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Purbalingga

Uraian	2013	2014
1. PENDAPATAN	1 214 528 008	1 345 621 794
1.1 Pendapatan Asli Daerah	122 858 740	202 593 689
1. Hasil Pajak Daerah	21 424 650	37 837 518
2. Hasil Retribusi Daerah	29 293 478	33 296 583
3. Hasil Kekayaan Daerah yang dipisahkan	10 651 727	12 016 649
4. Lain-lain yang sah	61 488 885	119 442 939

Sumber: DPPKAD Kabupaten Purbalingga

Catatan: *) Data gabungan bagi hasil pajak dan bagi hasil bukan pajak

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas pajak daerah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Menurut Bupati Purbalingga pada tahun anggaran 2016 sekarang ini, jumlah target penerimaan dari 10 jenis pajak daerah di Kabupaten Purbalingga sebesar kurang lebih 34,64 miliar rupiah. Kesepuluh jenis pajak tersebut, target penerimaan pajak daerah yang tertinggi berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebesar 14 miliar rupiah atau setara dengan 40,41 persen.

Salah satu pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan selama satu tahun sekali, selain itu ada juga pajak yang dibayar lima tahunan untuk mengganti plat nomor. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Pajak Kendaraan Bermotor juga

menopang penerimaan pajak daerah. Hal tersebut dikarenakan terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3
Jumlah Pemilik Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Jumlah Unit	Prosentase Peningkatan
1.	2014	302.190	-
2.	2015	329.696	9, 10 %
3.	2016	333.151	1, 05 %
4.	2017	357.017	7, 16 %
5.	2018	379.700	6, 35 %

Sumber: UPPD Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas maka dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pemilik kendaraan bermotor yang signifikan dari tahun ke tahun. Beberapa hal yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya antara lain, kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor cukup tinggi, alat transportasi sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk mobilisasi, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor itu sendiri sangat mudah. Sebagaimana kita tahu, saat ini pembelian kendaraan bermotor terutama sepeda motor memiliki syarat yang sangat mudah dan *dealer-dealer* yang menawarkan angsuran dengan bunga ringan juga semakin meningkat. Melihat kenyataan ini, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor.

Diharapkan pajak daerah dapat meningkat karena tingginya peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Diketahui juga pendapatan daerah di Kabupaten Purbalingga, disumbang oleh pajak daerah khususnya pajak kendaraan bermotor

yang persentasenya cukup banyak. Melalui pajak akan dapat dilakukan optimalisasi penerimaan daerah yang bersumber dari kemampuan daerah dalam pembiayaan pembangunan. Berkaitan dengan hal tersebut pajak merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang sangat penting bagi pembangunan kabupaten/kota dewasa ini.

Berbicara tentang penerimaan pajak maka erat hubungannya dengan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak terdiri atas kata kerja patuh dan kata benda pajak, patuh mempunyai pengertian menurut KBBI yaitu suka menurut dalam perintah dan sebagainya, taat pada aturan dan sebagainya dan berdisiplin. Sedangkan pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya. Kepatuhan pajak adalah sikap taat dan disiplin terhadap perundang-undangan yang berlaku dalam hal kewajiban pembayaran pajak. Semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula penerimaan pajak sebuah negara atau daerah. Peneliti lebih memfokuskan terhadap pajak daerah. Penerimaan daerah tersebut nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran daerah seperti pembangunan. Pemerintah daerah diharapkan dapat lebih menggali sumber-sumber keuangan, khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerahnya.

Alasan lain mengenai pentingnya kepatuhan pajak yaitu mencerminkan masyarakat mempunyai moralitas pajak yang tinggi. Moralitas pajak dideskripsikan melalui delapan indikator, yaitu 1) partisipasi warga negara, 2) tingkat

kepercayaan, 3) otonomi daerah dan desentralisasi, 4) kebanggaan, 5) aspek demografis, 6) kondisi ekonomi, 7) aspek pengelakan pajak dan 8) sistem perpajakan. Hasil riset di Indonesia yang dilakukan Widi Widodo tahun 2009 menunjukkan bahwa faktor pembentuk moralitas pajak yang paling dominan adalah faktor demografis. Faktor terkecil peranannya dalam membentuk moralitas pajak adalah *deterrence factor*. Wajib pajak dalam berpikir dan bertindak tidak hanya dilandasi oleh logika semata namun dilandasi juga oleh budi pekerti yang luhur.

Pengertian pajak secara implisit bahwa pajak digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Timbal balik dari pembayaran pajak oleh masyarakat harus dirasakan implikasinya secara tidak langsung. Bagaimana kemakmuran rakyat dapat meningkat setiap tahunnya, itu menjadi PR pemerintah untuk senantiasa meningkatkan penerimaan pajaknya. Penerimaan pajak dapat meningkat ketika kepatuhan pajaknya juga meningkat. Salah satu upaya yang sudah dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menerapkan berbagai kebijakan dalam perpajakan.

Secara nasional tingkat kepatuhan pajak negara Indonesia dapat dikatakan masih tergolong rendah. Rasio kepatuhan Wajib pajak di dalam negeri yang menjadi indikator kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti (Widodo, Djefris, & Wardani, 2010:66). Peningkatan kepatuhan pajak juga merupakan salah satu strategi pajak yang diterapkan Sri Mulyani untuk meningkatkan penerimaan pajak. Hal tersebut

dilakukan untuk memenuhi target penerimaan pajak tahun 2020 sebesar Rp 1.861,8 triliun.

Berbicara tentang pajak maka kita akan berbicara mengenai hubungan keuangan pusat dan daerah. Pajak yang diterima oleh pusat juga berasal dari daerah. Begitu pun pajak daerah tingkat 1 atau pajak provinsi juga mendapat bagi hasil dari kabupaten. Pajak

Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Daerah (PAD) (Samudra, 2016:91). Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi ketergantungan daerah terhadap pusat. Terdapat bagi hasil pajak antara provinsi dan kabupaten. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 30% (tiga puluh persen).

Pihak yang bertanggung jawab mengurus Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Purbalingga yaitu kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UPPD)/SAMSAT. Kewenangan pemungutan pajak untuk UPPD Kabupaten Purbalingga ada lima jenis, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Subjek pajak kendaraan bermotor di kantor UPPD Kabupaten Purbalingga adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar pada kantor UPPD Kabupaten Purbalingga.

Faktanya di Kabupaten Purbalingga setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor khususnya roda dua secara signifikan. Menurut data di Koran Radar Banyumas pada tahun 2016 terjadi peningkatan

23.606 kendaraan bermotor baru yang mengaspal Kabupaten Purbalingga. Sejumlah kendaraan tersebut, terdiri dari 22.553 unit sepeda motor baru, serta 1.068 unit kendaraan roda empat. Hal itu, diungkapkan oleh Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Regiden) Satlantas Polres Purbalingga, Iptu Aan Hariyawan kepada wartawan.

Terjadinya peningkatan jumlah pemilik kendaraan bermotor belum menunjukkan pertumbuhan yang signifikan pada penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut ditunjukkan oleh Tabel 1.4 mengenai target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama lima tahun terakhir seperti di bawah ini:

Tabel 1.4
Rekapitulasi Target dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Purbalingga

No	Tahun	Target (dalam rupiah)	Penerimaan (dalam rupiah)
1.	2015	60.619.000.000	55.739.851.450
2.	2016	62.185.000.000	68.063.576.000
3.	2017	71.729.900.000	74.742.850.450
4.	2018	76.886.050.000	81.897.542.825
5.	s.d Mei 2019	82.897.400.000	33.110.686.800

Sumber: UPPD Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan dari Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa selisih target dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Hal itu menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya-upaya yang lebih, agar target bisa tercapai atau bahkan bisa melebihi target. Positifnya, penerimaan PKB setiap tahunnya bisa meningkat. Hal itu dapat dijadikan sebagai bukti prestasi pihak UPPD Kabupaten Purbalingga.

UPPD Kabupaten Purbalingga memiliki masalah penerimaan pajak yang belum mencapai target, selain itu UPPD Kabupaten Purbalingga juga pernah menjadi kabupaten dengan kepatuhan pajak yang kondisinya terpuruk pada akhir November 2017. Kabupaten Purbalingga menduduki rangking 30 se-Jawa Tengah mengenai tingkat kepatuhan pajaknya. Kepatuhan pajak yang buruk menjadi masalah serius yang perlu dikaji secara mendalam penyebab dan solusinya segera.

Banyak faktor yang menyebabkan masih rendahnya penerimaan pajak dibandingkan dengan target penerimaan. Menurut hasil wawancara bersama Bapak Zakki, pihak UPPD tidak mengalami kendala yang cukup berarti dalam melaksanakan tugas menerbitkan STNK, memungut PKB dan juga BBNKB. Upaya-upaya telah dilakukan oleh pihak UPPD sebagai usaha meningkatkan jumlah pajak kendaraan bermotor. Salah satunya dengan menyediakan layanan semaksimal mungkin melalui Kantor Induk SAMSAT Kab. Purbalingga, SAMSAT SIAGA, SAMSAT PATEN maupun SAMSAT KELILING. Upaya lain yang dilakukan yaitu melalui sosialisasi dan razia kendaraan bermotor rata-rata 4 kali dalam satu bulan.

Bagi wajib pajak yang kurang taat membayar pajak maka dilakukan SAMSAT *Door To Door* dan memberikan sanksi administrasi sebesar 2% per tahun bagi wajib pajak yang menunggak. Tentu dalam hal pelayanan di kantor UPPD Kabupaten Purbalingga ditunjang oleh teknologi agar hasilnya lebih efektif dan efisien. Sayangnya, ketersediaan SDM di UPPD Kabupaten Purbalingga masih kurang lengkap untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pihak UPPD mengharapkan masyarakat sebagai subjek pajak mampu memahami cara pembayaran PKB. Masyarakat dinilai masih memiliki kesadaran pajak yang kurang meskipun pihak UPPD kerap melakukan sosialisasi. Hal tersebutlah yang menjadi kendala kepatuhan pajak masih belum baik.

Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dibuktikan dengan peningkatan jumlah tunggakan yang cukup signifikan dari tahun 2014 ke 2018. Menurut data observasi yang peneliti peroleh dari wawancara di UPPD Purbalingga tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selama lima tahun terakhir ditunjukkan oleh Tabel 1.5 di bawah ini:

Tabel 1.5
Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

No.	Tahun	Unit	Jumlah (dalam rupiah)
1.	2014	9.654	1.230.446.305
2.	2015	11.541	1.615.110.460
3.	2016	14.416	2.246.973.560
4.	2017	17.897	3.070.125.510
5.	2018	30.874	6.286.979.240

Sumber: UPPD Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa jumlah tunggakan pajak meningkat setiap tahunnya. Selama kurun waktu tahun 2018 tunggakan mencapai 6 milyar maka hal tersebut menandakan kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga masih rendah. Hal tersebut juga menandakan bahwa kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak UPPD masih belum mengoptimalkan penerimaan pajak. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan topik kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Banyak faktor yang mempengaruhi jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor. Salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin tinggi kepatuhan pajak maka semakin tinggi maka akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya (Lestari, 2016) dalam (Marlinah, 2013)

Kepatuhan pajak memiliki dimensi luas dalam kehidupan masyarakat. Kepatuhan dapat dipandang sebagai sebuah perilaku masyarakat dalam menyikapi sebuah fakta/fenomena yang terjadi dalam kehidupannya. Manakala fakta/fenomena yang diamati tersebut dipandang memberikan keuntungan dalam kehidupannya, maka hal tersebut akan membawa sikap yang positif. Akan tetapi, manakala fakta/fenomena yang diamati tersebut dipandang tidak memberikan keuntungan bagi kehidupannya, maka hal tersebut akan membawa dampak negatif dalam tindakannya. Kemudian penyebab yang mendasari seseorang berperilaku patuh dapat terlihat secara langsung karena seseorang itu memang patuh atau bisa juga karena ada kondisi-kondisi dari luar yang membuat seseorang itu patuh.

Berkaitan dengan perilaku kepatuhan dapat dihubungkan dengan teori atribusi. Teori atribusi adalah teori yang mempelajari penyebab perilaku seseorang baik itu secara internal atau eksternal. Analisis peneliti bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat ditentukan oleh persepsi wajib pajak dalam menilai tentang pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut, dengan salah satunya adalah sikap masyarakat. Sikap (*attitude*) adalah kesiapan mental untuk merespon sesuatu, baik negatif atau

positif. Sikap wajib pajak merupakan sikap atau perilaku, dimana subjek pajak yang dikenakan kewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dan kewajiban tersebut adalah kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Perubahan tingkat kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Berbagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi administrasi, pengetahuan pajak, moralitas pajak dan kesadaran pajak dan lain-lain.

Hal tersebut sejalan dengan berbagai penelitian berkaitan dengan kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Utama, 2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (A. R. S. Putri & Jati, 2013) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh dan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Susilawati & Budiharta, 2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan hal tersebut di ungkapkan Boediono dalam bukunya Ni Luh (2006:34). Danarsi, Nurlaela, & Subroto (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara individu terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian tersebut didukung oleh Sari & Susanti (2014) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal serupa juga disebutkan dalam penelitian Nisa (2017) bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut berarti membuktikan bahwa pelayanan fikus merupakan suatu indikator penting yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian (Syah & Krisdiyawati, 2017) menyebutkan dalam hasil penelitiannya bahwa pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Seluruh warga negara mempunyai kewajiban membayar pajak terkecuali bagi mereka yang dibebaskan oleh peraturan perundang-undangan. Pajak sifatnya memaksa maka dari itu diperlukan sanksi bagi wajib pajak yang tidak bersedia melakukan pembayaran pajak. Tujuannya agar wajib pajak dapat semakin mematuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat namun hal tersebut perlu dibarengi oleh pembiasaan-pembiasaan untuk membuat masyarakat gemar membaca dan memahami peraturan perpajakan dengan baik. Ketika masyarakat sudah mempunyai budaya untuk belajar bagaimana peraturan

perpajakan maka pemerintah akan lebih mudah menyampaikan sosialisasi mengenai perpajakan.

Sanksi pajak dibagi menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah instrument hukum berupa sanksi administrasi yang dapat digunakan oleh pejabat pajak yang bertugas mengelola pajak pusat dan daerah terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan . Untuk sanksi administrasi terdiri dari sanksi denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan. Sanksi administarasi diperuntukan bagi wajib pajak yang mealanggar hukum pajak yang bersifat administrasi. Sanksi administrasi tidak tertuju kepada fisik wajib pajak melainkan hanya berupa penambahan jumlah pajak yang terutang karena ada sanksi administrasi yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Sanksi diberlakukan untuk membuat efek jera bagi wajib pajak yang kurang patuh dalam hal kewajibannya membayar pajak. Sesuai hasil penelitian (Faiza, 2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak jika memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Hal tersebut juga selaras dengan yang dikemukakan oleh (Farandy, 2018) bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sanksi administrasi memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya wajib pajak akan memiliki kepatuhan terhadap pajaknya apabila terdapat sanksi admisitrase yang dikenakan ke wajib pajak dengan peraturan yang berlaku. Berbeda dengan penelitian (Wardani & Rumiyaun, 2017)

menyebutkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib Pajak (WP) yang telah memiliki pengetahuan pajak yang baik maka jelas akan patuh karena mengetahui sanksi apa yang akan didapatkan ketika lalai akan kewajiban perpajakannya. Sebaiknya ketika wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan pajak yang cukup maka mereka cenderung tidak patuh dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak dapat dijadikan pengetahuan dasar sebelum wajib pajak membayar pajaknya. Menurut Witono (2008) pengetahuan pajak dan keadilan sistem pajak baik bersama-sama maupun sendiri-sendiri menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian tersebut diperkuat oleh Tri Sukmono (2017) yaitu pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian (Wardani & Rumiya, 2017) menyebutkan bahwa pengetahuan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Kesadaran pajak merupakan poin penting dalam kepatuhan pajak, karena ketika wajib pajak memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya secara langsung akan memiliki komitmen untuk membayarkan pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesadaran perpajakan nantinya akan menjadi faktor penentu dalam lancarnya pembangunan nasional.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran wajib pajak dapat dilakukan berbagai upaya. Sesuai dengan penelitian M (2018) yang menyatakan bahwa rekayasa sosial merupakan campur tangan seni manipulasi sebuah gerakan ilmiah dari visi ideal tertentu yang diberikan untuk mempengaruhi perubahan sosial bisa berupa kebaikan maupun keburukan dan bisa berupa kejujuran, bisa pula berupa kebohongan.

Rekayasa sosial untuk meningkatkan kesadaran pajak sehingga kepatuhan pajak juga meningkat dapat dilakukan dengan melakukan kebijakan publik. Menurut Hamdi (2014:17) dalam (M, 2018), mempunyai lima tahapan: penentuan agenda, perumusan alternatif kebijakan, penetapan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan penilaian atau evaluasi kebijakan.

Menurut W.J de Langen dalam (Bohari, 2012) faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan pajak salah satunya adalah kesadaran. Kesadaran membayar pajak merupakan salah satu aspek atau bagian kesadaran berwarga negara tinggi berarti pula moralitas perpajakan yang tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan, untuk menurunkan tunggakan pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran masyarakatnya.

Hal tersebut didukung oleh penelitian (Tri Sukmono, 2017) bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran diri wajib pajak sangat dibutuhkan mengingat sistem pemungutan pajak lebih menekankan kepada wajib pajak. Wardani & Rumiya (2017) menyebutkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak apabila telah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya

pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak. Faiza (2017) membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran merupakan sesuatu yang perlu dibangun secara terus menerus. Selain itu tidak mudah dilakukan ketika sumber daya manusia begitu beragam. Menurut Danarsi et al., (2017) menyatakan bahwa pemahaman dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan tarif pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah diuraikan di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang tinggi, rendah bahkan ada juga yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dibutuhkan variabel lain yang dapat menguatkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu peneliti memilih salah satu variabel bebas yaitu kesadaran perpajakan sebagai variabel *intervening* untuk memediasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hal tersebut dikarenakan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang tinggi. Baik pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak maupun pengaruh variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan juga memiliki pengaruh terhadap kesadaran perpajakan.

Menurut teori atribusi yang dikemukakan oleh Heider (1985) menyatakan bahwa penyebab perilaku seseorang dapat disebabkan faktor eksternal maupun internal. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri sendiri. Pengaruhnya biasanya kuat dan bertahan dalam jangka waktu yang lama. Relevansi teori atribusi yaitu seseorang dalam menentukan perilaku kesadaran dalam memenuhi kesadaran perpajakan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kesadaran perpajakan adalah pengetahuan perpajakan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kesadaran perpajakan yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Ketika wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan lebih besar, maka secara tidak langsung kemauan membayar pajaknya lebih tinggi dibandingkan wajib pajak yang kesadarannya rendah atau bahkan tidak ada. Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan artinya memahami betul bahwa pajak yang mereka bayarkan berguna bagi pembangunan daerah.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan yang terdiri dari kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti yang ditunjukkan oleh beberapa penelitian berikut.

Penelitian mengenai kesadaran perpajakan telah dilakukan oleh Sinulingga, Ariswoyo, & Syahputri (2014) yang menunjukkan bahwa terdapat enam variabel yang dapat mempengaruhi kesadaran perpajakan diantaranya yaitu sanksi denda sebesar 1,3 %, pengetahuan perpajakan sebesar 23,5 %, kepercayaan terhadap petugas pajak sebesar -20,6 %, penyukuan sebesar -7 %, pendidikan

sebesar 13,5 % dan pendapatan sebesar 68,3 %. Penelitian yang dilakukan oleh E. Putri, Purbasari, Handayani, & Ulynnuha (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pemahaman sistem self assessment, tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak sedangkan kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Serta penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, M, & Saifi (2016) yang mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan kondisi UPPD Kabupaten Purbalingga yang masih memiliki masalah kepatuhan wajib pajak serta mengingat adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian kali ini ingin menguji variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel *Intervening*”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kabupaten Purbalingga sebagai salah satu kantor yang memiliki jumlah wajib pajak yang cukup banyak di provinsi Jawa Tengah akan tetapi masih terdapat berbagai kendala dalam urusan pajak terutama masih meningkatnya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak yang

terdaftar di UPPD Kabupaten Purbalinga masih berfluktuasi yang mengakibatkan penurunan penerimaan pajak walaupun setiap tahunnya jumlah wajib pajak pemilik sepeda bermotor meningkat cukup signifikan. Berdasarkan uraian di atas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Sejak tahun 2014 hingga tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah pemilik kendaraan bermotor namun tidak diimbangi oleh penerimaan daerah yang meningkat.
2. Pelayanan yang diberikan pihak UPPD sudah sedemikian rupa namun hasil yang dicapai belum maksimal.
3. Sosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak belum menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat.
4. Sanksi berupa razia kendaraan bermotor belum cukup efektif mengurangi tunggakan pajak.
5. Sejak tahun 2014 hingga tahun 2018 jumlah tunggakan pajak terus meningkat secara signifikan.
6. Wajib pajak belum sepenuhnya memahami ketentuan dan tata cara perpajakan.
7. Sebagian masyarakat belum menyadari kewajibannya sebagai warga negara untuk membayar pajak sesuai dengan aturan.
8. Tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih kurang.
9. Belum cukupnya sumber daya manusia di UPPD Kabupaten Purbalinga mengakibatkan pelayanan kurang maksimal.
10. Belum terpenuhinya sarana dan prasarana di UPPD Kabupaten Purbalinga.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah perlu dilakukan agar penelitian dapat dilaksanakan secara lebih detail, maka tidak semua masalah yang telah teridentifikasi akan diteliti. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya waktu, dana, tenaga, dan teori-teori penelitian. Oleh karena hal tersebut, peneliti memberi batasan penelitian ini tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran pajak sebagai variabel intervening. Penelitian dilakukan di UPPD atau SAMSAT Kabupaten Purbalingga dan responden dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor daerah tersebut.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah, dan cakupan masalah di atas, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Kabupaten Purbalingga
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Kabupaten Purbalingga
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UPPD Kabupaten Purbalingga
4. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga

5. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
6. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga
7. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga
8. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
9. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
10. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran di UPPD Kabupaten Purbalingga

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga
2. Untuk mengetahui pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga
3. Untuk mengetahui pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga

4. Untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga
5. Untuk mengetahui pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
6. Untuk mengetahui pengaruh positif sanksi pajak terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
7. Untuk mengetahui pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran perpajakan
8. Untuk mengetahui mediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
9. Untuk mengetahui mediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga
10. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan

1.6. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dari sisi teoritis maupun dari sisi praktis. Dari sisi teoritis, semoga hasil penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan meningkatkan kompetensi dalam rangka mengkaji ilmu dan merupakan pengalaman berkesan dimana penulis dapat menambah wawasan mengenai pajak pada umumnya dan pajak kendaraan bermotor pada khususnya. Ditambah wawasan terkait pengaruh kualitas

pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan referensi dan diharapkan dapat mengembangkan penelitian dalam bidang perpajakan yang berkaitan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dengan kesadaran pajak sebagai variabel intervening.

Dari sisi praktis, berguna bagi pemerintah, pelayan fiskus dan wajib pajak yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Kabupaten Purbalingga, sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang dalam penelitian ini adalah pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan.
2. Bagi pelayan fiskus, sebagai masukan agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor supaya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi wajib pajak, sebagai masukan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kepatuhan pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Farandy (2018) mengenai “Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan

Moderanisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purbalingga. Penggunaan variabel kesadaran pajak merupakan kesamaan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini memiliki perbedaan yang mendasar dari penelitian (Farandy, 2018) yaitu variable bebas yang diteliti lebih banyak yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan selain itu menjadikan kesadaran pajak sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, tingkat tunggakan pajak masih tinggi bahkan meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 2017 ke 2018 jadi, peneliti ingin meneliti lebih dalam apa yang menjadi masalah dalam kepatuhan pajak. Di sini menggunakan kesadaran perpajakan sebagai variabel intervening dikarenakan faktor eksternal dari kepatuhan pajak dinilai sudah cukup maksimal.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Dasar (*Grand Theory*)

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi diterapkan secara luas pada penelitian motivasi (Graham & Williams, 2009; Schunk et al., 2008). Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang-orang memandang penyebab perilaku mereka dan orang lain (Weiner, 1985, 1992, 2000, 2004). Teori ini mengasumsikan bahwa orang-orang condong untuk mencari informasi untuk membentuk atribusi (Schunk, 2012).

Asal teori atribusi secara umum dijelaskan oleh Heider (1958), yang mengatakan teorinya sebagai *naiive analysis of action* (analisis naif atas tindakan). Heider mendalilkan bahwa orang-orang memberikan penyebab pada faktor internal dan eksternal (Schunk, 2012). Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal. Secara internal maksudnya perilaku yang ditampilkan berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang disebabkan dari luar, jadi individu tersebut terpaksa berperilaku karena situasi. Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) dalam Farandy (2018) tergantung pada tiga faktor yaitu 1) Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*); 2) Konsensus; 3) Konsistensi (Riana & Herry Laksito, 2014).

1. Kekhususan (*Distinctiveness*)

Kekhususan ialah derajat reaksi seseorang terhadap berbagai stimulus atau peristiwa yang berbeda-beda. Teori ini menjelaskan apakah pelaku yang bersangkutan cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dalam situasi yang berbeda-beda.

2. Konsensus

Konsensus derajat kesamaan reaksi orang lain terhadap stimulus atau peristiwa tertentu dengan orang yang sedang kita observasi teori konsensus menjelaskan apakah suatu perilaku cenderung dilakukan oleh semua orang pada situasi yang sama.

3. Konsistensi

Konsistensi derajat kesamaan reaksi seseorang terhadap stimulus atau peristiwa yang sama pada waktu yang berbeda. Teori konsistensi menjelaskan apakah perilaku yang bersangkutan cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dan situasi yang sama (Budisantosa, 2017) dalam (Farandy, 2018).

Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Wajib pajak yang bersikap patuh dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mengandung faktor kekhususan. Wajib pajak dihadapkan pada berbagai stimulus. Stimulus-stimulus yang ada membuat wajib pajak tetap bersikap patuh namun ada juga yang bersikap tidak patuh. Semakin

berubah-ubah sikap wajib pajak maka semakin tinggi faktor kekhususan yang artinya diberikan atribusi eksternal. Variabel pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan adalah faktor internal yang mempengaruhi perilaku seseorang, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak adalah faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku seseorang, maka dalam penelitian ini digunakan teori atribusi.

Berkaitan teori dengan variabel yang diteliti maka dapat dijelaskan sebagai berikut. Kualitas merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan situasi yang terjadi di UPPD Kabupaten Purbalingga ketika wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Situasi yang sama yaitu pelayanan perpajakan, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang patuh membayar pajak. Semakin banyak wajib pajak yang membayar pajak artinya terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel selanjutnya yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak dikaitkan dengan faktor penentu eksternal atau internal dalam teori atribusi penjelasannya sebagai berikut. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan kondisi yang terjadi di UPPD Kabupaten Purbalingga yang harus ditanggung oleh wajib pajak ketika wajib pajak telat membayar pajak kendaraan bermotor. Kondisi yang

sama yaitu membayar sejumlah denda berupa kenaikan bunga, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang membayar denda tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya kembali. Semakin banyak wajib pajak yang mau membayar denda dan tidak mengulangi pelanggaran maka terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel selanjutnya yaitu pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam pengetahuan perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan apakah suatu tindakan yang diulangi sepanjang waktu yang dilakukan oleh seseorang. Tindakan yang diulangi yaitu mencari pengetahuan atau berusaha mengetahui mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak pada umumnya dan hak kewajiban perpajakan pada khususnya. Seseorang yang belum mengetahui sebuah informasi atau pengetahuan maka akan berusaha mempelajarinya sepanjang waktu sampai benar-benar mengetahuinya. Tindakan mencari informasi-informasi yang dilakukan secara terus-menerus terdapat adanya konsistensi. Makin kuat konsistensi maka akan diberikan kontribusi internal.

Variabel terakhir yaitu kesadaran perpajakan. Kesadaran perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam kesadaran perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan seberapa stabil seseorang memberikan respon yang sama terhadap situasi dari waktu ke waktu. Seseorang yang tetap berperilaku sadar pajak dalam kondisi

apapun maka menunjukkan adanya konsistensi. Seseorang yang memiliki kesadaran tinggi maka diberikan atribusi internal.

2.2. Pajak Daerah

2.2.1. Pengertian Pajak Daerah

Pangenaan pajak di Indonesia berdasarkan tingkat pemerintahannya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu pajak negara dan pajak daerah. Definisi pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Samudra, 67:2016). Pengertian yang hampir senada yaitu pajak yang dipungut daerah berdasarkan peraturan pajak yang diterapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah tersebut (Mardiasmo, 2003).

Jenis- Jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu:

1. Pajak Provinsi, antara lain :
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d) Pajak Air Permukaan;
 - e) Pajak Rokok;
2. Pajak Kabupaten, antara lain :

- a) Pajak Hotel;
- b) Pajak Hiburan;
- c) Pajak Reklame;
- d) Pajak Penerangan Jalan;
- e) Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan;
- f) Pajak Parkir;
- g) Pajak Sarang Burung Walet;
- h) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
- i) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Ketentuan di daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak seperti yang dimaksudkan di atas. Jenis pajak-pajak tersebut dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan daerah. Khusus untuk daerah yang setingkat dengan daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota otonom, seperti Daerah Khusus Ibukota Jakarta, jenis pajak yang dapat dipungut merupakan gabungan dari pajak untuk daerah provinsi dan pajak untuk daerah kabupaten/kota.

Ketentuan tentang objek, subjek, dan dasar pengenaan pajak diatur dengan Peraturan Pemerintah. Dengan Peraturan Daerah dapat ditetapkan jenis pajak kabupaten/kota memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Bersifat pajak dan bukan retribusi;

2. Objek pajak terletak atau terdapat di wilayah daerah kabupaten/kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah serta hanya melayani masyarakat di wilayah daerah kabupaten/kota bersangkutan;
3. Objek dan dasar pengenaan pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum;
4. Objek pajak bukan merupakan objek pajak provinsi dan/atau objek pajak pusat;
5. Potensinya memadai;
6. Tidak memberikan dampak ekonomi yang negatif;
7. Memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat; dan
8. Menjaga kelestarian lingkungan.

2.2.2. Jenis dan Bagi Hasil Pajak

Menurut Pasal 94 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009, hasil penerimaan pajak provinsi sebagian diperuntukan bagi daerah kabupaten/kota di wilayah provinsi yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 30% (tiga puluh persen);
2. Hasil penerimaan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 70% (tujuh puluh persen);
3. Hasil penerimaan Pajak Rokok diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 70% (tujuh puluh persen);
4. Hasil penerimaan Pajak Air Permukaan diserahkan kepada kota sebesar 50% (lima puluh persen).

Khusus untuk penerimaan Pajak Air Permukaan dari sumber air yang berada hanya pada 1 (satu) wilayah kabupaten/kota, hasil penerimaan Pajak Air Permukaan dimaksud diserahkan kepada kabupaten/kota yang bersangkutan sebesar 80% (delapan puluh persen).

Penerimaan Pajak Rokok, baik bagian provinsi maupun bagian kabupaten/kota, dialokasikan paling sedikit 50% (lima puluh persen) untuk menandai pelayanan kesehatan masyarakat dan penegakan hukum oleh aparat yang berwenang; Selanjutnya bagian kabupaten/kota ditetapkan dengan memperhatikan aspek pemerataan dan/atau potensi antar kabupaten/kota. Ketentuan lebih lanjut mengenai bagi hasil penerimaan pajak provinsi yang diperuntukan bagi kabupaten/kota ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi.

2.2.3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Terdapat beberapa sistem pemungutan pajak daerah yang berlaku dewasa ini. Sistem pemungutan pajak daerah itu diantaranya ialah dengan sistem setor tunai, sistem pembayaran di muka, sistem pengaitan, sistem benda berharga dan sistem kartu.

Pemungutan dengan Sistem Surat Ketetapan (SKP). Sistem ini setiap wajib pajak ditetapkan untuk menentukan saat seseorang atau badan mulai terutang pajak dan berkewajiban membayar pajak yang terutang untuk masa pajak tertentu, di samping berkewajiban untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan ditetapkan secara benar menurut undang-undang. Sistem ini merupakan sistem konvensional, dalam pajak pusat diistilahkan dengan *official assessment system*.

Dalam undang-undang baru, sistem ini dikenal juga dengan nama sistem *cumpolsory compliance*.

Mulanya sistem ini diberlakukan pada golongan pajak langsung, tetapi ternyata pada golongan pajak tidak langsungpun menggunakan sstem ini. Contohnya pada Pajak Pembangunan I, di mana dalam sistem pemungutannya selain melalui sistem setor tunai, juga menggunakan sistem ketetapan. Sistem ini, aparat perpajakanlah yang aktif dalam pelaksanaan pemungutan, sedangkan wajib pajak lebih bersifat pasif. Jadi, secara formal wajib pajak terutang pajak apabila wajib pajak yang bersangkutan sudah menerima Surat Ketetapan Pajak.

Sistem ini mengenal dua sistem pengenaan (*stelsel*), yaitu *stelsel* fiktif yang merupakan pengenaan pada awal tahun yang diwujudkan dalam bentuk Surat Ketetapan sementara, dan *stelsel riil* yang merupakan pengenaan pada akhir tahun dalam bentuk Surat Ketetapan rampung (ketetapan definitif). Akibatnya, dalam bentuk Surat Ketetapan rampung dapat memuat ketetapan yang sama, lebih kecil ataupun lebih besar daripada Surat Ketetapan Sementara. Apabila terjadi Surat Ketetapan rampung lebih besar maka wajib pajak membayar selisih tersebut ke kas daerah, demikian pula sebaiknya apabila surat Ketetapan rampung lebih kecil, maka yang terjadi adalah kelebihan pembayaran pajak dan wajib pajak dapat merestitusi atau mengompensasikannya.

Pemungutan dengan Sistem Setor Tunai. Sistem setor tunai dikenal juga dengan istilah *Contante Storting* (CS). Penggunaan istilah ini pertama kali diketemukan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 3 Tahun 1947. Surat Kantor Besar Perjabatan Pajak Magelang No.Nota/OTTP 24 tanggal 15

November 1947 tentang ongkos Pemeriksaan Pajak Pembangunan I. Sistem ini sama dengan istilah yang berlaku pada pajak pusat, yaitu *self assessment system* di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menetapkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang ke kas negara atau kas daerah bagi pajak daerah.

Sistem ini yang lebih aktif adalah wajib pajak, sedangkan aparat perpajakan lebih bersifat pasif. Dihubungkan dengan hukum pembuktian, pada sistem setor tunai, berada pada pihak aparat perpajakan, apabila terjadi ketidakbenaran aparat perpajakan harus dapat membuktikannya baru kemudian diambil tindakan. Ini berbeda dengan sistem Surat Ketetapan, di mana apabila terjadi ketidakbenaran, wajib pajaklah yang harus dapat membuktikan bahwa ketetapan pada Surat Ketetapan tersebut tidak benar.

Sistem setor tunai ini juga memberikan kesempatan pada wajib pajak untuk memperbaiki diri dengan membetulkan atau menambah kekuarangan-kekuarangan dalam jangka waktu yang ditentukan dengan formulir yang disediakan.

Pemungutan dengan Sistem Pembayaran Di Muka. Sistem Pembayaran Di Muka dibedakan menjadi dua sistem yakni Pembayaran Di Muka (PDM) sebagai ketetapan definitive dan Pembayaran Di Muka (PDM) sebagai pungutan pendahuluan. Pembayaran di muka sebagai ketetapan definitif mempunyai arti dalam sistem ini pada akhir tahun tidak diperlukan lagi penetapan secara definitive. Contoh pembayaran di muka seperti ini adalah terhadap pajak hiburan

yang menggunakan tanda masuk seperti bioskop maupun tempat-tempat hiburan yang menggunakan tanda masuk.

Pemungutan dengan Sistem Pengaitan. Sistem pengaitan adalah pungutan pajak daerah dikaitkan pada suatu pelaksanaan atau kepentingan wajib pajak. Ada dua model sistem ini, yaitu pertama, sistem pengaitan murni di mana pungutan pajak murni mengait pada layanan, dalam pelaksanaannya dilakukan secara terpadu dengan jenis pungutan yang ditumpangi. Kedua, pengaitan pada beberapa jenis pungutan yang dilaksanakan secara bersama-sama dalam satu atap (*one roof operation*).

Sistem pengaitan murni dapat dilihat pada pelaksanaan Pajak Penerangan Jalan, di mana penetapan dan penagihan menyatu dengan pungutan tagihan rekening listrik. Sistem pengaitan pada pelayanan yang dilaksanakan pada beberapa jenis pungutan di dalam satu atap berupa beberapa instansi yang terkait secara bersama-sama melaksanakan kegiatan dalam satu kantor bersama. Contohnya adalah pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berkaitan dengan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan pada kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap).

Pemungutan dengan Sistem Benda Berharga. Sistem pemungutan ini umumnya digunakan untuk memungut retribusi daerah, retribusi parkir. Yang dimaksud dengan benda berharga adalah alat atau sarana pembayaran yang digunakan untuk memenuhi kewajiban, yang sekaligus merupakan tanda pembayaran. Benda berharga tersebut dapat berupa karcis, kupon, materai,

formulir, berharga dan tanda lain yang ditetapkan oleh kepala daerah melalui Dinas Pendapatan Daerah.

Pemungutan dengan Sistem Kartu. Seperti halnya pemungutan dengan sistem benda berharga, sistem kartu juga memiliki alat yang digunakan sebagai pembayaran, yang dalam pelaksanaannya ada kartu sebagai tanda terima (memiliki nilai uang) dan kartu sebagai tempat membayar. Contohnya adalah dalam pelaksanaan pungutan pajak Radio pada tahun 1980-an, di mana wajib pajak menggunakan Kartu Pajak Radio sebagai sarana untuk melakukan pembayaran. Seperti halnya pada sistem benda berharga, kartu-kartu sebagai alat/tempat pembayaran sebelum digunakan harus mendapat legalitas dari Dinas Pendapatan Daerah, dalam kedudukannya sebagai koordinator sumber pendapatan daerah.

2.2.4. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pengertian Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa Pajak kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum. Selain pengertian Pajak Kendaraan bermotor itu sendiri, ada beberapa istilah teknis penting lainnya yang telah diatur pengertiannya dalam Undang-Undang dan peraturan daerah Khusus Ibukota Jakarta, beberapa pengertian teknis itu adalah sebagai berikut:

1. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan 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.
2. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
3. Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
4. Jenis kendaraan bermotor adalah jenis kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993.
5. Isi silinder adalah isi ruang yang berbentuk bulat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
6. Tenaga kuda/*horse power* adalah ukuran daya kemampuan mesin.
7. Tahun pembuatan adalah tahun perakitan.
8. Nilai jual adalah nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
9. Pening Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat Pening PKB adalah tanda lunas pajak kendaraan bermotor.

10. Tanda Pelunasan dan Pengesahan Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat TPPKB, adalah bukti pelunasan pembayaran pajak dan pengesahan kendaraan bermotor.
11. Pemilikan adalah hubungan hukum antara orang atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum dalam Buku Kepemilikan Kendaraan bermotor (BPKB).
12. Jalan Umum adalah sarana jalan yang dibangun dan pemeliharanya oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang digunakan untuk lalu lintas kendaraan bermotor.

2.2.5. Subjek, Objek dan Wajib Pajak

Subjek pajak Pajak Kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *buldozer*, *excavator*, dan/atau barang di jalan umum. Dikecualikan dari objek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh:

1. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.

2. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
3. Kereta api.

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut. Kepemilikan kendaraan bermotor ialah kepemilikan sepenuhnya kendaraan bermotor atas nama orang pribadi atau badan sesuai dengan nama, alamat yang tercantum dalam KTP atau identitas diri lainnya yang sah. Sedangkan menguasai mengandung arti penguasaan kendaraan bermotor yang melebihi dua belas bulan dianggap sebagai penyerahan, kecuali apabila penguasaan itu sewa yang termasuk karena perjanjian sewa yang termasuk *leasing*. Kewajiban pembayaran pajak kendaraan terletak pada orang pribadi yang bersangkutan atau kuasa atau ahli warisnya dan apabila wajib pajaknya berupa badan maka yang bertanggung jawab adalah wajib pajaknya berupa badan maka yang bertanggung jawab adalah pengurus atau kuasanya.

2.2.6. Dasar Pengenaan Pajak, Tarif, dan Cara Perhitungan Pajak

Dasar Pengenaan Pajak (DPP) Pajak Kendaraan Bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan sebagai akibat dari penggunaan kendaraan bermotor.

Bobot adalah daya berat/angkut kendaraan bermotor yang diukur berdasarkan

jumlah *tonase*/isi silinder dari kendaraan tersebut tersebut. Bobot ini dinyatakan sebagai koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian:

- a. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi;
- b. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

Nilai jual kendaraan bermotor dan bobot tersebut didasarkan kepada Harga Pasaran Umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga Pasaran Umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat. Nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan berdasarkan Harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu Kendaraan Bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

1. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder/atau satuan tenaga yang sama;
2. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
3. Harga kendaraan bermotor dengan merk kendaraan bermotor yang sama;
4. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama
5. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor;

6. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis;
7. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor:

1. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor;
2. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya,, atau jenis bahan bakar lainnya;
3. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

Selanjutnya perhitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan dengan peraturan Menteri dalam negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan. Kemudian perhitungan dasar pengenaan pajak Kendaraan Bermotor ditinjau kembali setiap tahun.

Besarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar dihitung dengan cara:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1 % (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) paling tinggi 10% (sepuluh persen);

3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan paling rendah sebesar 0,5 % (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1 %;
4. Tarif pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% dan paling tinggi sebesar 0,2 %.

Contoh perhitungan:

- 1) Harga jual kendaraan sedan adalah Rp 150.000.000,00
- 2) Koefisien bobot ditentukan = 1,4 berdasarkan beratdaya angkut/isi silinder)
- 3) Dasar Pengenaan Pajak :

$$= \text{Rp } 150.000.000 \times 1,4 = \text{Rp } 210.000.000,00$$
- 4) Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang =

$$21 \% 210.000.000,00 = \text{Rp } 2.100.000$$

2.2.7. Pengurangan dan Pembebasan Pajak

Pajak Kendaraan Bermotor ini gubernur kepala daerah dapat memberikan keringanan, pengurangan, atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor yang digunakan untuk ambulan dan mobil jenazah dapat diberikan keringanan, pengurangan, atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor yang ditetapkan oleh gubernur sebagai kepala daerah.

2.2.8. Masa Pajak, Saat Terutang dan Surat Pemberitahuan Pajak

Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar sekaligus di muka. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) Masa Pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi Masa Pajak yang belum dilalui. Ketentuan lebih lanjut mengenai mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan peraturan gubernur.

Pajak Kendaraan Bermotor terutang pada saat kendaraan bermotor tersebut dimiliki atau dokumen lain yang dipersamakan.

Setiap wajib pajak diwajibkan untuk mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dengan jelas, benar, lengkap dan ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya. Di dalam SPTPD tersebut minimal memuat keterangan mengenai:

1. Nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan alamat lengkap serta kode wilayah pemilik kendaraan bermotor.
2. Tanggal kendaraan bermotor dimiliki.
3. Jenis, merek/tipe, isi silinder, tenaga kuda (*horse power*), tahun pembuatan, warna, nomor rangka dan nomor mesin.
4. Gandengan dan jumlah sumbu.

SPTPD tersebut harus disampaikan dalam waktu 14 hari semenjak saat kepemilikan atau tanggal berakhirnya masa pajak untuk kendaraan baru, dan 30 hari sejak tanggal fiskal antardaerah bagi kendaraan bermotor yang pindah dari luar daerah. Apabila terjadi perubahan terhadap kendaraan bermotor yang

dimiliki, maka perubahan tersebut harus dilaporkan dengan menggunakan SPTPD dalam jangka waktu empat belas hari sejak selesainya perubahan.

2.2.9. Tata Cara Perhitungan Pajak dan Penetapan Pajak

Pajak Kendaraan Bermotor pemungutannya berdasarkan asas *Self Assessment*, oleh karena itu wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajibannya menggunakan sarana Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Besarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), karena dari SPTPD tersebut dapat diketahui nilai jual dan bobot kendaraan yang merupakan komponen dalam perhitungan besarnya PKB yang terutang. Berdasarkan SPTPD tersebut kemudian pajak ditetapkan dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). SKPD ini dapat diterbitkan oleh gubernur kepala daerah dalam jangka 5 (lima) tahun sesudah saat terutangnya pajak. SKPD ini menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, SKPD ini dapat berupa:

1. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), apabila:
 - 1) Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak atau kurang bayar.
 - 2) Apabila SPTPD tidak disampaikan kepada gubernur kepala daerah dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis.
 - 3) Apabila kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi, maka pajak yang terutang dihitung secara jabatan.

2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), apabila ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.
3. Surat Ketetapan Daerah Nihil (SKPDN), apabila jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

Selain itu gubernur kepala daerah dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (SPTPD). Surat Tagihan ini terbit dalam hal:

1. Apabila pajak dalam tahun berjalan kurang atau tidak dibayar.
2. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga atau denda.
3. SKPDKB/SKPDKTB yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo.

2.2.10. Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dilakukan oleh wajib pajak di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Satu Atap). Di kantor tersebut terdapat tiga instansi yang terlibat dalam penanganan pajak kendaraan bermotor. Ketiga instansi itu adalah Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Asuransi (Jasa Raharja). Mengenai tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

1. Pajak Kendaraan Bermotor harus dilunasi sekaligus di muka untuk masa 12 bulan. Sebagai tanda pelunasan, kepada wajib pajak diberikan Tanda Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (TPPKB) dan pening PKB yang mencantumkan

masa pajak dan nomor polisi kendaraan bermotor. Pening tersebut harus ditempelkan pada bagian depan dan belakang.

2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan di Kas Daerah atau Bank atau tempat lain yang ditetapkan oleh gubernur kepala daerah.
3. Penundaan atau angsuran pembayaran dapat diberikan oleh gubernur kepala daerah berdasarkan surat permohonan wajib pajak, atas angsuran atau penundaan yang diberikan wajib pajak dikenakan bunga sebesar 2% per bulan.
4. SKPKKB, SKPKKBT, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan Banding yang menyebabkan pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu satu bulan setelah tanggal penerbitan. Apabila sampai dengan jatuh tempo belum dibayar maka penagihannya dapat dilakukan dengan Surat Paksa.

Apabila ada PKB yang tertunggak, maka proses penagihannya mengikuti proses penagihan pada pajak negara, yaitu Undang-Undang tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Kepada wajib pajak akan diberikan surat peringatan/surat teguran terlebih dahulu untuk mengingatkan utang pajak yang belum dilunasi, selanjutnya apabila setelah jangka waktu yang disebutkan dalam surat teguran tersebut wajib pajak belum juga melunasinya, maka penagihannya diteruskan ke Surat Paksa, penyitaan dan terakhir adalah pelelangan. Harta milik wajib pajak dilelang, yang hasilnya digunakan untuk melunasi pajak yang terutang berikut biaya-biayanya.

2.2.11. Keberatan dan Banding

Sama halnya dengan pajak daerah lainnya, terhadap Pajak Kendaraan Bermotor juga SKPDLB. Keberatan tersebut diajukan secara tertulis dalam jangka waktu 3 bulan semenjak diterbitkannya SKPD, menyebutkan alasan-alasan yang jelas dan menyebutkan jumlah pajak yang terutang menurut wajib pajak (keberatan yang tidak memenuhi persyaratan formal tidak dianggap sebagai surat keberatan sehingga tidak dipertimbangkan). Apabila SKPD diterbitkan secara jabatan maka wajib pajak harus dapat membuktikan ketidakbenaran SKPD tersebut. Keputusan atas keberatan tersebut diberikan paling lama 12 bulan (apabila lebih dari 12 bulan belum dikeluarkan surat keputusan maka keberatan tersebut dianggap dikabulkan semenjak tanggal surat keberatan diajukan).

Banding hanya dapat diajukan oleh wajib pajak ke Badan Penyelesaian Sengketa Pajak atau BPSP, permohonan banding diajukan secara tertulis dalam jangka waktu 3 bulan semenjak diterimanya surat keputusan keberatan, menyebutkan alasan-alasan yang jelas dan melampirkan surat keputusan keberatan tersebut. Kepada wajib pajak diberikan bunga sebesar 2% per bulan untuk paling lama 24 bulan apabila pengajuan keberatan dan banding tersebut dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya (prinsip keadilan). Pengajuan keberatan dan banding sendiri tidak menunda kewajiban membayar dan pelaksanaan penagihan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.12. Pembetulan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan

Gubernur Kepala Daerah dapat memberikan keringanan, pengurangan, atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor. Keringanan, pengurangan atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor diberikan untuk jenis kendaraan tertentu seperti kendaraan bermotor yang digunakan untuk ambulans dan mobil jenazah. Adapun mengenai tata cara pemberian keringanan, pengurangan atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan oleh gubernur kepala daerah.

Selanjutnya di dalam Peraturan Daerah diatur bahwa gubernur kepala daerah karena jabatannya atau karena permohonan wajib pajak dapat:

1. Membetulkan SKPD atau SKPDKB atau SKPDKBT atau STPD yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
2. Membatalkan atau mengurangi ketetapan pajak yang tidak benar.
3. Mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan pajak yang terutang dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan wajib pajak atau bukan karena kesalahannya.

Permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi atas SKPD atau SKPDKB, SKPDKTB, atau STPD harus disampaikan kepada gubernur kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya tiga puluh hari semenjak diterimanya SKPD atau SKPDKB, SKPDKTB atau STPD dengan memberikan alasan yang jelas.

Selanjutnya gubernur kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya tiga bulan semenjak surat permohonan tersebut diterima harus menerbitkan surat keputusan, dan apabila setelah jangka waktu tersebut dilampaui dan belum ada keputusan yang diterbitkan maka permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi tersebut dianggap diterima. Tata cara pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak diatur lebih lanjut dengan peraturan yang diterbitkan oleh gubernur kepala daerah.

2.2.13. Sanksi

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor ini dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Sanksi tersebut dikenakan kepada wajib pajak dalam dua hal sebagai berikut:

1. Kepada wajib pajak diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan sejak terutangnya pajak.
2. Apabila SPTPD tidak disampaikan kepada gubernur kepala daerah dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis, dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan dihitung dari pajak yang kurang bayar atau tidak dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan sejak saat terutangnya pajak.

3. Apabila kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi, maka pajak terutang dihitung secara jabatan, dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak dan ditambah sanksi administrasi berupa bunga 2 % sebulan dihitung dari pajak yang kurang bayar atau tidak dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan sejak saat terutangnya pajak.
4. Kepada wajib pajak diterbitkan Surat Ketetapan Pajak daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% dari jumlah kekurangan pajak kecuali apabila data tersebut dilaporkan sendiri oleh wajib pajak sebelum dilakukan tindakan pemeriksaan.
5. Apabila pajak dalam tahun berjalan kurang atau tidak dibayar (ditagih dengan STPD), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda bunga sebesar 2% untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak.
6. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga atau denda, (ditagih dengan STPD), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda berupa bunga sebesar 2% untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak.
7. SKPDKB/SKPDKTB yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo, (ditagih dengan STPD), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda berupa bunga 2% sebulan.

2.3. Kepatuhan Pajak

2.3.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Nowak sebagai “suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangan-undangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Moh Zain, 2004).

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci (Ismawan, 2001:83) dalam (Supadmi, 2011) tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Safri Nurmantu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Erard dan Feinstin menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Chaizi Nasucha).

Maka, pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu perilaku yang mencerminkan wajib pajak memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai perundang-undangan pajak yang berlaku di negara tersebut.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas dan menandatangani. Sementara dalam Pasal 12 ayat (1) dinyatakan bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Setiap Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban dalam perpajakan.

Selanjutnya (Tarmudji & Suryani, 2012:22-23) menjelaskan hak-hak wajib pajak terdiri atas:

1. Mengajukan Surat Keberatan dan surat Pembanding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukan.
4. Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.

6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajibannya.
10. Apabila wajib pajak dipotong oleh pemberi kerja, wajib pajak berhak meminta bukti pemotongan PPh pasal 21, kepada pemotong pajak, mengajukan keberatan dan permohonan pajak.

Melaksanakan kewajiban secara tepat akan membuat wajib pajak menjadi taat dan patuh. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %.

5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c dan d di atas.

Melaksanakan kewajiban secara tepat akan membuat wajib pajak menjadi taat dan patuh. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 ditetapkan beberapa kriteria wajib pajak patuh antara lain:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama (tiga) tahun berturut-turut dan,
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana, di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu (lima) tahun terakhir.

2.3.2. Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Devano dan Rahayu (2006:112) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Pelayanan pada wajib pajak

Pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan akan tercipta apabila instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Kondisi yang demikian akan berdampak pada kerelaan wajib pajak.

3. Penegakan hukum perpajakan

Pada dasarnya tidak ada seorangpun yang akan rela apabila harta kekayaan yang dimilikinya berkurang tanpa mendapatkan suatu imbalan secara langsung. Hal tersebut membuat wajib pajak cenderung meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Sehingga perlu adanya penegakan peraturan perpajakan. Tekanan yang diberikan melalui hukum akan membuat wajib pajak berpikir bahwa tindakan illegal dan pelanggaran perpajakan yang mereka lakukan pasti ada sanksinya.

4. Pemeriksaan pajak

Direktoral Jendral Pajak memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain.

Pemeriksaan bertujuan untuk mendeteksi setiap bentuk penghindaran (*tax avoidance*) dan kecurangan (*tax evasion*) yang dilakukan oleh wajib pajak.

5. Tarif pajak

Penurunan tarif juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak. Hal tersebut akan memberikan motivasi kepada wajib pajak agar lebih patuh karena beban pajak yang ringan.

Febriani dan Kusmuriyanto (2015) menyebutkan bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Pembangunan infrastruktur yang tidak merata.
3. Banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi.

Ada beberapa faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Arisantanti Widyaningsing (2011:6) dalam (Tri Sukmono, 2017), antara lain :

1. Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak
2. Kualitas pelayanan
3. Tingkat penghasilan
4. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Menurut Franzoni (1999) dalam (Witono, 2008) kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari berbagai perspektif dan dipengaruhi oleh beberapa faktor :

1. Kecenderungan mereka terhadap institusi publik (dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak);
2. Keadilan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dari sistem yang ada;

3. Kesempatan atas kemungkinan suatu pelanggaran terdeteksi dan dihukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

2.2.3. Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) dimensi kepatuhan pajak yaitu :

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
3. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya
4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Menurut Widodo (2010:254) terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Kepatuhan Formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakannya. Diantaranya kepatuhan formal meliputi:
 - a. Pendaftaran Wajib Pajak
 - b. Penyampaian SPT
 - c. Pembayaran SPT
 - d. Pelaporan pembayaran pajak
2. Dimensi Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang. Diantaranya kepatuhan material meliputi;

- a. Kesesuaian jumlah kewajiban pajak harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya.
- b. Penghargaan terhadap independensi akuntansi publik konsultan pajak.
- c. Jumlah tunggakan pajak.

Beberapa faktor yang dapat dijadikan dimensi kepatuhan Wajib Pajak, Suhartono dalam (Amalia, Topowijono, & Dwiatmanto, 2016) sebagai berikut:

1. Kedisiplinan membayar pajak

Kedisiplinan membayar pajak erat hubungannya dengan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin banyak Wajib Pajak membayar pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan.

2. Tingkat pengetahuan terhadap pajak

Pengetahuan pajak mencakup fungsi dan tujuan dari pajak. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan dasar mengenai pajak.

3. Sosialisasi tentang pajak

Sosialisasi tentang dapat membuat Wajib Pajak memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap pentingnya pajak.

4. Sosialisasi tentang sanksi administrasi pajak

Tujuan dari sosialisasi tentang sanksi administrasi pajak yaitu untuk meniadakan Wajib Pajak agar patuh terhadap pajak.

5. Wajib Pajak paham dan berusaha memahami undang-undang perpajakan

Wajib Pajak yang paham dan memiliki kesadaran terhadap pajak harus mengetahui peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

6. Patuh terhadap pajak

Wajib Pajak harus memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Sesuai dengan penjelasan di atas, indikator yang dapat digunakan untuk meneliti kepatuhan wajib pajak harus mampu mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak secara formal maupun material. Sehingga dari beberapa dimensi yang ada, dipilih indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut (Wardani & Rumiya, 2017).

2.4. Kualitas Pelayanan Fiskus

2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Kotler (Marketing Management, 2009), pengertian kualitas merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa, berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Sedangkan Goetsch & Davis (2010) yang mendefinisikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Istilah fiskus menurut Ali (1993:31) dalam (Isyati, 2015) berasal dari bahasa latin, yang berarti: keranjang yang berisi uang atau kantong uang. Lain perkataan, fiskus adalah suatu keranjang yang bertalian dengan perbendaharaan atau pendapatan.

Oleh karena itu, jika diteruskan, ialah yang berhubungan dengan uang atau urusan-urusan keuangan pada umumnya seluruh aparat perpajakan sebagai wakil negara, itulah yang disebut “fiskus”. Jelaslah bahwa penggunaan kata fiskus tertuju pada Pejabat Pajak yang memiliki wewenang, kewajiban, dan larangan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-perundangan perpajakan.

Berdasarkan pendapat dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah baik buruknya perilaku aparat pajak dalam melayani untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kegiatan pelayanan ini bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu yang diberikan sebagai imbalan kepada wajib pajak yang telah membayar pajak.

2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut (Sari & Susanti, 2014) tentang pelayanan fiskus tersebut dapat diukur dengan dimensi sebagai berikut :

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan;
2. Memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak;
3. Melakukan hubungan komunikasi yang baik;
4. Memahami kebutuhan wajib pajak;
5. Tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Aparat pajak dalam memberikan pelayanan terbaik yang harus melakukan hal-hal sebagai berikut yaitu, mengetahui kewajiban dan hak dalam menjalankan tugas sebagai aparat pajak. Kewajiban aparat pajak yang diatur UU Perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menertibkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan putusan

2.5. Sanksi Pajak

2.5.2. Pengertian Sanksi Pajak

Soehartono mengemukakan (2010:56) dalam (Amalia et al., 2016) sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

2.5.3. Jenis- Jenis Sanksi Pajak

Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi

dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah sebagai berikut:

1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian terhadap negara, khususnya bunga, denda dan kenaikan

2. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Ada 3 macam sanksi pidana, yaitu sebagai berikut:

- a. Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

- b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditunjukkan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya dengan ketentuan mengenai denda pidana pada sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, namun hanya kepada pejabat dan Wajib Pajak

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak adalah sejumlah nilai uang tertentu yang dibayarkan wajib pajak ke petugas pajak sebagai ganti rugi atas kesalahannya melanggar aturan yang berlaku di negara tersebut.

2.5.4. Dimensi Sanksi Pajak

Soehartono (2010:305-312) dalam (Amalia et al., 2016) menjelaskan beberapa dimensi yang yang mempengaruhi sanksi pajak adalah sebagai berikut.

1. Keterlambatan Pembayaran Pajak

Adanya keterlambatan pembayaran pajak menjadi salah satu penyebab faktor munculnya sanksi administrasi. Ketika pajak yang tidak atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran pada saat itu pejabat pajak yang bertugas mengelola pajak pusat atau pajak daerah berwenang melakukan penagihan pajak disertai pengenaan sanksi administrasi berupa bunga.

a. Bunga 2 % per bulan

Sanksi ini pada dasarnya menjadi beban wajib pajak atas kelalaian baik disengaja atau tidak disengaja yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya. Ketika pajak yang tidak atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, pada saat itu pejabat

pajak yang bertugas mengelola pajak pusat dan daerah berwenang melakukan penagihan pajak disertai sanksi administrasi berupa bunga dengan ketentuan sebesar 2% per bulan.

b. Pengenaan Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi yang berupa bunga merupakan salah satu jenis sanksi administrasi yang dapat dikenakan kepada wajib pajak tatkala melakukan pelanggaran hukum pajak yang terkait dengan pelaksanaan kewajiban. Kewajiban wajib pajak yang terkait dengan sanksi administrasi berupa bunga adalah pembayaran secara lunas pajak dalam jangka waktu yang ditentukan sebagaimana yang tercantum dalam dasar penagihan pajak.

c. Pengenaan Sanksi Denda

Sanksi administrasi yang berupa denda kepada wajib penghasilan maupun pengusaha kena pajak diatur dalam Pasal 7 ayat (1) UU KUP. Sanksi administrasi berupa denda dikenakan karena tidak menyampaikan surat pemberitahuan dalam jangka waktu perpanjangan penyampaian surat pemberitahuan.

d. Pajak sebagai iuran rakyat

Pajak dianggap sebagai iuran yang berasal dari rakyat dan akan digunakan untuk rakyat itu sendiri, dalam hal pembangunan serta kesejahteraan rakyat.

e. Perhitungan Sanksi Denda

Sanksi denda dapat dihitung berdasarkan tanggal jatuh tempo masa berlaku yang ada di dalam STNK kendaraan bermotor dan belum

membayar tepat pada waktunya maka akan dikenai denda pajak kendaraan bermotor sebesar 2% per bulannya.

f. Tujuan Sanksi Administrasi

Adapun tujuan dari sanksi administrasi adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak guna pentingnya kesadaran pajak terhadap pembayaran pajak.

Menurut Kusuma (2017) dimensi sanksi pajak adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib yang melanggar tanpa toleransi.

2.6. Pengetahuan Perpajakan

2.6.1. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Carolina (2009) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Ihsan (2013) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah hasil proses belajar wajib pajak mengenai peraturan perundang-undangan agar mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2.6.2. Dimensi Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kusuma (2017) dimensi pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib yang melanggar tanpa toleransi.

Pengetahuan pajak seorang wajib pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal, karena pengetahuan pajak merupakan hal mendasar yang harus diketahui Wajib Pajak. Adapun dimensi-dimensi pengetahuan pajak mencakup:

1. Dasar-dasar perpajakan
2. Fungsi pajak
3. Jenis-jenis pajak
4. Asas-asas pemungutan pajak
5. Undang-undang tentang cara perpajakan
6. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan

Menurut Nugroho (2012) dalam (Handayani & Tambun, 2016) mengemukakan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, akibatnya wajib pajak tidak dapat

menentukan perilakunya dengan tepat. Dimensi pengetahuan ada tiga (Kusrini, 2006:23) dalam (Handayani & Tambun, 2016), yaitu :

1. Pengetahuan prosedural (*procedural knowledge*) artinya pengetahuan untuk memahami peraturan undang-undang perpajakan.
2. Pengetahuan deklaratif (*declarative knowledge*) artinya pengetahuan mengenai tata cara sanksi/denda.
3. Pengetahuan tacit (*tacit knowledge*) artinya pengetahuan yang tidak dapat diungkapkan dengan bahasa.

Menurut Yani dan Kusmuriyanto (2015) dimensi pengetahuan tentang perpajakan adaah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengetahui fungsi dari pajak yang dibayar
2. Wajib Pajak mengetahui bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara
3. Wajib Pajak mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku
4. Wajib Pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar
5. Wajib Pajak membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku
6. Apabila Wajib Pajak tidak membayar pajak maka akan mendapat sanksi

2.7. Kesadaran Pajak

2.7.1. Pengertian Kesadaran Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Anam, Andini,

& Hartono, 2018). Jadi, kesadaran perpajakan dapat diartikan bahwa Wajib Pajak memahami pajak sebagai realitas. Kita hidup akan selalu bersentuhan dengan pajak. Kemudian mampu menunjukkan tindakannya dengan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Rohmawati & Rasmini, 2012). Kesadaran pajak timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri, tanpa adanya kegiatan himbauan dan pemeriksaan pajak dari petugas fiskus. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemugutan pajak adalah kemauan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketidakmauan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan tersebut umumnya disebabkan oleh tidak terdapatnya imbalan yang secara langsung dapat dinikmati oleh Wajib Pajak. Di samping itu, membayar pajak merupakan suatu aktivitas yang dekat dengan dengan *behavior* Wajib Pajak. Faktor yang bersifat emosional akan selalu menyertai pemenuhan kewajiban perpajakan. Permasalahan tersebut berasal pada kondisi membayar pajak adalah sesuatu pengorbanan masyarakat dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara, tentunya ini menjadi suatu hal yang memerlukan kesukarelaan yang luar biasa dari masyarakat dalam usahanya memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran perpajakan juga mempunyai artian bahwa Wajib Pajak memahami benar bahwa pajak penting bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. Pajak juga merupakan salah satu sumber terpenting bagi pembiayaan pembangunan suatu negara dan kesejahteraan warganya. Adanya sarana dan

prasarana untuk kepentingan umum, kebutuhan keamanan, dan fasilitas sosial, dan kepentingan umum lainnya yang sebagian besar dibiayai dari pemasukan pajak. Jadi, Wajib Pajak yang memiliki kesadaran pajak dan sebagai warga negara yang baik sudah seharusnya menunjukkan baktinya kepada negara dengan membayar pajak.

Tidak semua Wajib Pajak memiliki kesadaran perpajakan yang tinggi, penyebabnya yaitu mereka tidak tahu kapan di mulai dan berakhirnya kewajiban pajak, bagaimana menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan, kapan harus membayar, bagaimana membayarnya, di mana tempat pembayarannya, dan segudang pertanyaan lain yang mungkin muncul dari benak Wajib Pajak.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut dilatarbelakangi oleh kondisi Wajib Pajak yang akhirnya tidak memiliki kemauan membayar pajak. Kondisi tersebut yang akhirnya membuat Wajib Pajak melakukan perlawanan pasif. Perlawanan pasif merupakan kondisi yang mempersulit pemungutan pajak yang timbul dari kondisi struktur perekonomian, kondisi sosial masyarakat, perkembangan intelektual penduduk, moral warga masyarakat, dan tentunya sistem pemungutan pajak itu sendiri.

Kesadaran perpajakan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yaitu memenuhi kewajibannya. Kewajiban-kewajiban dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yaitu:

1. Mempersiapkan berkas terkait keperluan PKB
2. Mengambil dan mengisi formulir
3. Membayar pajak di kasir

4. Mengambil STNK

Susilawati & Budiharta (2013) dalam (Wardani & Rumiyatun, 2017) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah iktikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas.

Sehingga dapat disimpulkan dari berbagai pengertian di atas bahwa kesadaran pajak adalah sebuah keinginan dalam hati seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tulus dan ikhlas tanpa paksaan dari siapapun.

2.7.2. Dimensi Kesadaran Pajak

Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) dimensi-dimensi kesadaran pajak adalah dibawah ini:

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban pajak.
2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.
3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

Menurut Muliari dan Setiawan (2010:16) dalam Lestari (2016) dimensi kesadaran wajib pajak terdiri atas:

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

Fikrianingrum (2012) dalam (Novanty, 2018) menyebutkan kesadaran wajib pajak dapat dilihat melalui:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa menunda pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa menunda pembayaran pajak akan berdampak pada kurangnya penerimaan negara. Sehingga pembangunan negara dapat terhambat.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

2.8. Kajian Penelitian Terdahulu

Dukungan teori yang disampaikan di atas, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan. Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini terangkum pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Syah & Krisdiyawati, 2017)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (studi empiris pada kantor UPPD/Samsat Brebes)	Pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.	(Wardani & Rumiyaun, 2017)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive True Bantul)	Kesadaran wajib pajak dan sistem drive true berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
3.	(Tri Sukmono, 2017)	Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Studi Kasus pada Samsat Kota Yogyakarta)	Pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.
4.	(Danarsi et al., 2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Progresif di kota Surakarta	Pemahaman dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak, kualitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	(Sari & Susanti, 2014)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Kesadaran wajib pajak, KB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma	Persepsi wajib pajak terhadap lima faktor menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	(Faiza, 2017)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	(Nisa, 2017)	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Layanan <i>Drive Thru</i> sebagai Variabel <i>Moderating</i>	Sistem pemungutan pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sementara efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak.

			Layanan <i>Drive thru</i> memoderasi sistem pemungutan pajak dan efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Layanan fiskus tidak mampu memoderasi terhadap kepatuhan pajak.
8.	(Farandy, 2018)	Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Kabupaten Purbalingga	Sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9.	(Hutomo, 2016)	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kaitannya dengan Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 544/Dispenda/2016 Tentang Penghapusan Denda Pajak dan Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Kewajiban moral pajak dan pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
10.	(Amalia et al., 2016)	Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)	Sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak, berpengaruh positif terhadap pengetahuan wajib pajak.
11.	(Nyamwanza, Mavhiki, Mapetere, & Nyamwanza, 2014)	<i>An Analysis of SMEs' Attitudes and Practice Toward Tax Compliance in Zimbabwe</i>	Pemilik 50 bisnis ritel masih memberikan upaya minim terhadap penegakan kepatuhan pajak dan masih tingginya korupsi diantara para petugas pengumpulan pajak. Hukuman terbukti paling efektif menegakan peraturan. Publisitas juga harus ditingkatkan karena efektif juga. Selain pemberian pendidikan pajak yang lebih formal kepada para pebisnis bisa

			meningkatkan pemahaman tentang kewajiban pajak.
12.	(Castellano & Sánchez, 2018)	<i>Institutional Quality, Taxation and Human Development; The Case of Morocco</i>	Sistem perpajakan yang lebih adil dan lebih adil adalah dasar dari pengembangan manusia, tetapi seperti yang diungkapkan oleh penelitian ini, ada tantangan dalam cara mengembalikan hubungan dan kepercayaan warga terhadap negara mereka. Dengan cara ini, mereka akan dapat berkontribusi secara fiskal untuk pengembangan negara mereka, merasa mereka adalah bagian dari itu dan mengalami manfaatnya.
13.	(Brockmann, Genschel, & Seelkopf, 2016)	<i>Happy taxation: increasing tax compliance through positive rewards?</i>	Imbalan secara tidak langsung memberikan pengaruh perilaku pajak.
14.	(Faizal, Palil, Maelah, & Ramli, 2017)	<i>Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia</i>	Persepsi keadilan procedural dalam sistem pajak dan kepercayaan terhadap otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak.
15.	(Cvrlje, 2015)	<i>Tax Literacy As An Instrument Of Combating And Overcoming Tax System Complexity, Low Tax Morale And Tax Non-Compliance</i>	Tingkat kepatuhan pajak bisa ditingkatkan melalui literasi pajak. Literasi pajak nantinya akan berdampak pada semangat kerja pajak, kepatuhan pajak dan selanjutnya adalah pedapatan pajak.

Sumber: penelitian 2013-2018

2.9. Kerangka Berpikir

2.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Kualitas merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam kualitas pelayanan fiskus. Menurut Lubis (2014) konsensus atau kesepakatan bersama merupakan sikap dimana apabila setiap orang dihadapkan pada situasi yang sama merespon dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut memperlihatkan suatu kesepakatan bersama. Pelayanan fiskus merupakan situasi yang terjadi di UPPD Kabupaten Purbalingga ketika wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Situasi yang sama yaitu pelayanan perpajakan, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang patuh membayar pajak. Semakin banyak wajib pajak yang membayar pajak artinya terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan sikap melayani petugas pajak kepada wajib pajak. Dalam pelayanannya diharapkan wajib pajak terbantu dalam urusan perpajakannya. Harapan wajib pajak pastinya lancar dalam membayarkan pajaknya mulai dari pendaftaran, proses sampai dengan setelah pembayaran. Semakin berkualitas sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan wajib pajak

yang terpenuhi. Kualitas pelayanan fiskus erat kaitannya dengan sistem perpajakan. Jika sistemnya sederhana maka pelayanan akan lebih mudah diberikan. Pelayanan yang mudah dimengerti akan membuat wajib pajak puas akan layanan yang diberikan. Wajib pajak yang mendapatkan kepuasan layanan akan kembali lagi untuk membayar pajak.

Penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan fiskus telah dilakukan oleh (Isyafir, 2015) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Syah & Krisdiyawati (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Nisa, 2017) serta (Danarsi et al., 2017) juga menunjukkan bahwa layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain dilakukan oleh (Faiza, 2017) justru menyatakan bahwa layanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan penjelasan di atas diduga bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab

seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam sanksi pajak. Teori konsensus menjelaskan apakah suatu perilaku cenderung dilakukan oleh semua orang pada situasi yang sama. Sanksi pajak merupakan kondisi yang terjadi di UPPD Kabupaten Purbalingga yang harus ditanggung oleh wajib pajak ketika wajib pajak telat membayar pajak kendaraan bermotor. Kondisi yang sama yaitu membayar sejumlah denda berupa kenaikan bunga, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang membayar denda tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya kembali. Semakin banyak wajib pajak yang mau membayar denda dan tidak mengulangi pelanggaran maka terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang harus diterima oleh wajib pajak karena telah melalaikan kewajiban perpajakannya. Menurut Oliver Oldman dalam Moh. Zain melalaikan pemenuhan kewajiban perpajakan disebabkan oleh: 1) ketidaktahuan (*ignore*), yaitu wajib pajak tidak sadar atau tidak tahu akan adanya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersebut, 2) kesalahan (*error*), yaitu wajib pajak paham dan mengerti mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan tetapi salah hitung, 3) kesalahpahaman (*negligance*), yaitu wajib pajak alpa untuk menyimpan buku beserta bukti-buktinya secara lengkap. Melalaikan pajak menurut R. Santoso Brothodihardjo merupakan upaya menolak untuk membayar pajak yang telah ditentukan dan menolak memenuhi formalitas-formalitas yang harus dipenuhinya. Sanksi pajak diharapkan bisa memberikan efek jera sehingga kesalahan tidak lagi terulang. Sanksi pajak merupakan suatu

alat untuk menghukum sekaligus mendidik wajib pajak yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku tentu dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan lebih berhati-hati dan mempertimbangkan segalanya jika ingin melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan.

Penelitian (Farandy, 2018) mengemukakan bahwa sanksi administrasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam (Syah & Krisdiyawati, 2017) juga menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Danarsi et al., 2017) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (Sari & Susanti, 2014) juga melakukan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh sanksi perpajakan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan (Wardani & Rumiayatun, 2017) menghasilkan penelitian yang berbeda mengenai pengaruh sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam penelitiannya sanksi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian di atas memperlihatkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai penjelasan di atas maka diduga sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Terdapat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam pengetahuan perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan apakah suatu tindakan yang diulangi sepanjang waktu yang dilakukan oleh seseorang. Tindakan yang diulangi yaitu mencari pengetahuan atau berusaha mengetahui mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak pada umumnya dan hak kewajiban perpajakan pada khususnya. Seseorang yang belum mengetahui sebuah informasi atau pengetahuan maka akan berusaha mempelajarinya sepanjang waktu sampai benar-benar mengetahuinya. Tindakan mencari informasi-informasi yang dilakukan secara terus-menerus terdapat adanya konsistensi. Makin kuat konsistensi maka akan diberikan kontribusi internal.

Pengetahuan perpajakan merupakan aspek penting untuk dimiliki oleh setiap wajib pajak kendaraan bermotor. Ketika wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan maka dapat diartikan bahwa wajib pajak tersebut mempunyai atau mengetahui informasi-informasi yang kaitannya dengan perpajakan. Informasi tersebut dapat digunakan dalam proses pembayaran pajak maupun dalam menyelesaikan isu-isu yang berkaitan dengan pajak. Pengetahuan

mengenai perpajakan dapat dimiliki melalui pendidikan formal maupun informal. Melalui pendidikan maka pengetahuan yang disampaikan akan lebih mengena. Selain itu di dunia pendidikan juga mengajarkan untuk memiliki budaya membaca. Jadi, ketika wajib pajak memiliki latar pendidikan formal yang cukup juga mempunyai budaya membaca maka pada akhirnya memiliki pengetahuan pajak yang cukup. Dengan pengetahuan yang cukup tersebut maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan berhubungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu terkait pengetahuan perpajakan telah dilakukan oleh Susilawati (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani & Rumiya (2017) memiliki hasil penelitian yang berbeda yaitu pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan di atas maka diduga pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.4. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Kesadaran perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab

seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam kesadaran perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan seberapa stabil seseorang memberikan respon yang sama terhadap situasi dari waktu ke waktu. Seseorang yang tetap berperilaku sadar pajak dalam kondisi apapun maka menunjukkan adanya konsistensi. Seseorang yang memiliki kesadaran tinggi maka diberikan atribusi internal.

Kesadaran perpajakan adalah perilaku yang sudah melekat di diri wajib pajak. Kesadaran ini membutuhkan waktu yang lama dalam pembentukannya. Kemudian ketika sudah melekat akan sulit untuk digoyahkan. Maka kesadaran akan memberikan dampak realistis berupa patuhnya wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian (Wardani & Rumiya, 2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian pula disampaikan oleh (Tri Sukmono, 2017) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap wajib pajak. Pendapat lain disampaikan oleh Faiza (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendapat lain yang berbeda disampaikan oleh (Danarsi et al., 2017) yang melakukan penelitian dengan hasil bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan penjelasan di atas diduga bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Terdapat pengaruh positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kesadaran Perpajakan

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kesadaran perpajakan dapat berupa faktor eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap sadar pajak. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam pelayanan fiskus. Konsensus merupakan bagaimana perilaku seorang individu dibandingkan dengan individu lain pada situasi yang sama. Setiap wajib pajak yang satu dengan wajib pajak yang lain menghadapi situasi yang sama yaitu pelayanan pajak yang berkualitas. Hasil pelayanan yang berkualitas tersebut akan menimbulkan rasa puas wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang terpenuhi akan membuat wajib pajak tidak enggan untuk kembali lagi membayar pajak.

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Nugroho, 2012). Aparat pajak mempunyai peran memupuk kesadaran perpajakan dan tanggung jawab membayar pajak di jiwa wajib pajak. Maka dari itu fiskus pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan. Menurut Anchok (1994) dalam Nugroho (2012) aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah,

adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak dilakukan oleh (Kurniati et al., 2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka diduga kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran pajak.

H5 : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran perpajakan

2.9.6. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Perpajakan

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kesadaran perpajakan dapat berupa faktor eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap sadar pajak. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam sanksi pajak. Konsensus merupakan bagaimana perilaku seorang individu dibandingkan dengan individu lain pada situasi yang sama. Setiap wajib pajak yang satu dengan wajib pajak yang lain menghadapi situasi yang sama yaitu mendapatkan sanksi atau mendapat hukuman. Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang harus diterima wajib pajak ketika melanggar peraturan perpajakan atau tidak menjalankan kewajiban perpajakannya.

Pajak yang sifatnya memaksa maka menerapkan sanksi agar tidak ada pelanggaran pelanggaran. Seseorang yang sebelumnya mempunyai niat tidak membayar pajak karena sanksi nya berat maka mengurungkan dirinya. Kemudian sadar lebih baik membayar pajak tepat waktu agar tidak terkena sanksi agar tidak mengalami kesulitan di kemudian hari. Jadi, semakin seseorang takut akan sanksi pajak maka kesadaran perpajakannya juga tinggi. Berdasarkan penjelasan di atas maka diduga sanksi pajak berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan.

Penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran perpajakan telah dilakukan oleh (Sinulingga et al., 2014) yang menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian lain juga dilakukan oleh (Hutabarat, Raynawati, & Julita, 2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan salah satu alat pemerintah untuk mencegah atau meminimalisir agar Wajib Pajak tidak melakukan penghindaran pajak. Ketegasan sanksi perpajakan diperlukan guna meningkatkan kesadaran pajak

H6 : Terdapat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kesadaran perpajakan

2.9.7. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Perpajakan

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kesadaran perpajakan dapat berupa faktor eksternal maupun internal yang ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Pengetahuan

perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab seseorang bersikap sadar pajak. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam pengetahuan perpajakan. Teori konsensus dapat juga disebut kesepakatan bersama. Pihak wajib pajak dihadapkan pada kondisi memerlukan pengetahuan perpajakan dalam rangka mempermudah menjalankan kewajibannya. Pihak UPPD Kabupaten Purbaling kerap kali melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan. Wajib pajak yang menghadapi situasi tersebut seharusnya mau untuk mengikuti sosialisasi agar pengetahuan perpajakannya dapat meningkat. Semakin banyak wajib pajak yang mau mengikuti sosialisasi maka konsensus tinggi, berarti atribusi eksternal yang diberikan.

Pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media cetak maupun elektronik, seminar dan pelatihan pajak. Pengetahuan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kegotong royongan melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan wajib pajak dengan penuh kesadaran membayarkan pajaknya. Berdasarkan uraian di atas maka diduga pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan.

Hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran perpajakan telah dilakukan oleh (Hutabarat et al., 2018) yang

mengemukakan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian terkait kesadaran perpajakan juga dilakukan oleh (Kurniati et al., 2016) pengetahuan perpajakan signifikan dan parsial dapat memengaruhi kesadaran perpajakan. Penelitian lain dilakukan oleh (E. Putri et al., 2018) yang mengemukakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan. Jadi, pengetahuan wajib pajak dimungkinkan dapat mempengaruhi kesadaran perpajakan.

H7 : Terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran perpajakan

2.9.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Pajak

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kepatuhan wajib pajak dapat berupa faktor eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Kualitas pelayanan fiskus merupakan penyebab eksternal kepatuhan sedangkan kesadaran perpajakan merupakan penyebab internal kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi didukung oleh pelayanan fiskus yang baik akan memperkuat rasa patuhnya untuk membayar pajak.

Kualitas pelayanan fiskus sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak perlu dipenuhi kebutuhan

akan pelayanan pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Disisi lain, adanya faktor dari dalam diri wajib pajak yaitu kesadaran perpajakan yang menentukan sikap wajib pajak akan membayar atau tidak membayar pajaknya. Sikap yang menyadari bahwa pajak akan sangat berguna bagi pembangunan. Kesadaran perpajakan ini dapat memperkuat hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran perpajakan memberikan dampak kuatnya tekad wajib pajak untuk memberikan dananya secara sukarela sesuai perhitungan, maka niat wajib pajak tersebut akan semakin kuat sehingga dapat memicu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian terdahulu terkait kesadaran perpajakan pernah dilakukan oleh (Andari, 2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan. Penelitian lain dilakukan oleh Penjelasan di atas diduga kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran perpajakan sebagai variable *intervening*.

H8 : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan

2.9.9. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Perpajakan

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kepatuhan

wajib pajak dapat berupa faktor eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Sanksi pajak merupakan penyebab eksternal kepatuhan sedangkan kesadaran perpajakan merupakan penyebab internal kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang berusaha memenuhi kewajiban perpajakan agar tidak terkena sanksi dan memiliki kesadaran untuk menaati peraturan apapun kondisinya akan memperkuat rasa patuhnya untuk membayar pajak.

Sanksi pajak yang tegas memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan, Adanya kehadiran faktor dari dalam wajib pajak seperti kesadaran perpajakan yang memberikan gambaran moralitas perpajakan akan memperkuat norma yang diyakininya. Semakin tinggi tingkat kesadaran maka moralitas perpajakannya juga tinggi. Kesadaran perpajakan akan menentukan sikap wajib pajak akan membayar atau tidak membayar pajaknya. Sikap yang menyadari bahwa pajak akan sangat berguna bagi pembangunan. Jika seseorang sudah mengetahui bahwa sanksi administrasi itu berat ditambah dengan kesadaran pajak yang tinggi maka akan semakin mengurangi niatnya untuk tidak membayar pajak.

Penelitian terdahulu terkait sanksi pajak dilakukan oleh (Andari, 2014) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kesadaran perpajakan. Penelitian lain dilakukan oleh (Ermawati & Afifi, 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi sebagian pengaruh tingkat religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, sesuai penjelasan di atas

maka diduga sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran perpajakan sebagai variable *intervening*.

H9 : Terdapat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan

2.9.10. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Perpajakan

Konsep di dalam teori atribusi adalah penyebab perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan penyebab kepatuhan wajib pajak dapat berupa faktor eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus dan konsistensi. Pengetahuan perpajakan maupun kesadaran perpajakan merupakan penyebab internal kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang sudah cukup memiliki pengetahuan terkait perpajakan kemudian dikuatkan oleh kesadaran pajak akan meningkatkan rasa patuhnya untuk membayar pajak.

Sebelum melakukan sesuatu, individu atau di sini adalah wajib pajak pasti sudah memiliki informasi terkait. Informasi tersebut bisa diperoleh melalui pengajaran dan pelatihan sebelumnya. Informasi mengenai perpajakan yang cukup artinya pengetahuan perpajakannya juga cukup. Dengan adanya faktor lain dalam diri wajib pajak yaitu kesadaran perpajakan akan memperkuat pengetahuannya. Karena apa yang diketahui juga dipercaya.

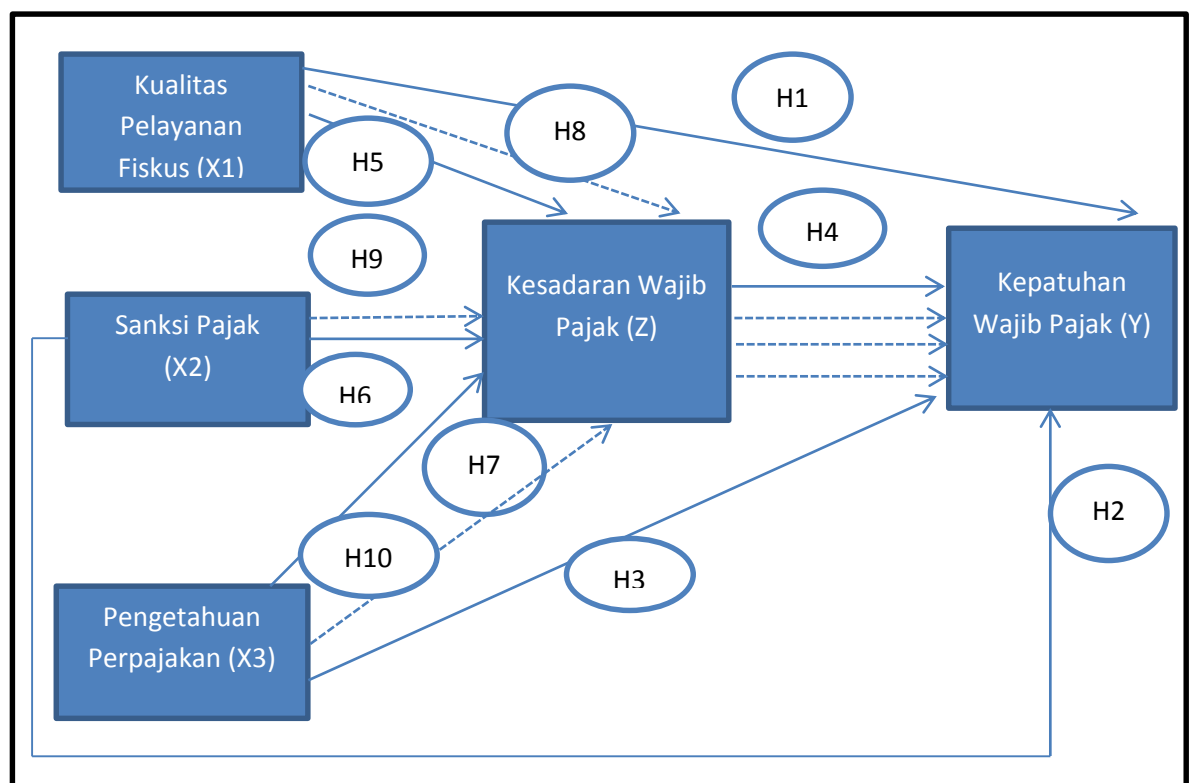
Penelitian terdahulu terkait pengetahuan perpajakan dilakukan oleh (Hutabarat et al., 2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak terkait peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian

juga dilakukan oleh (Kurniati et al., 2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak secara signifikan dan parsial berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka diduga terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*.

H10: Terdapat pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan

Secara garis besar dapat digambarkan pada diagram kerangka berpikir seperti di bawah ini:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Keterangan :  pengaruh langsung
 pengaruh tidak langsung

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
3. Tidak ada pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun pengetahuan perpajakan wajib pajak tinggi namun hal tersebut tidak memengaruhi kepatuhan perpajakannya.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

5. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak.
6. Ada pengaruh positif dan signifikan sanksi pajak terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi pajak maka semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak.
7. Ada pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak.
8. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berhasil menjadi variabel mediasi dalam hubungan tidak langsung antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.
9. Ada pengaruh positif dan signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berhasil

menjadi variabel mediasi dalam hubungan tidak langsung antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

10. Ada pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran perpajakan di UPPD Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berhasil menjadi variabel mediasi dalam hubungan tidak langsung antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Perlu dilakukan peningkatan dalam pelayanan fiskus, khususnya memberikan jadwal tambahan untuk SAMSAT Keliling agar lebih Memudahkan masyarakat dalam membayar pajak.
2. Perlu dilakukan sosialisasi mengenai *e-samsat*, Perda No.7 tahun 2017 tentang Pajak Daerah agar wajib pajak yang berada di luar daerah Kabupaten Purbalingga tetap bisa membayar pajak tepat waktu.
3. Pengetahuan perpajakan wajib pajak masih sangat perlu ditingkatkan, terutama bagi wajib pajak yang belum pernah membayar pajak kendaraan bermotor sama sekali. Pengetahuan pajak dari wajib pajak mengenai tujuan adanya pemungutan pajak yaitu pembangunan bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan perpustakaan yang berada di UPPD Kabupaten Purbalingga.

4. Bagi wajib pajak sebaiknya dapat menghargai, mematuhi, dan melaksanakan aturan mengenai pajak kendaraan bermotor yang ada di UPPD Kabupaten Purbalingga. Wajib pajak dapat melihat dan mencermati iklan layanan masyarakat maupu berita di media masa mengenai pentingnya mematuhi peraturan perpajakan.
5. Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan karena masih ada anggapan bahwa ketika wajib pajak telat membayar pajak dan akhirnya ada tunggakan pajak, mereka beranggapan bahwa masih ada sumber pajak lain yang dapat digunakan pemerintah untuk pembangunan. Kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan dengan mengikuti penyuluhan pajak yang dilakukan di balai desa.
6. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah indikator variabel pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini, menambah variabel seperti *e-samsat* atau tingkat religiusitas, memperluas objek penelitian, menggunakan metode analisis lain, dan mengembangkan model di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat. *Administrasibisnis.Studentjournal.Ub ...*, 31(1), 35–41. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1210>
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi DI KPP Pratama Salatiga). *Journal Of Accounting*, 4(4), 1–16. Retrieved from <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/1171>
- Andari, I. F. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Surabaya Selatan, (11080694262).
- Bohari. (2012). Pengantar Hukum Pajak. Jakarta: Rajawali Pers.
- Brockmann, H., Genschel, P., & Seelkopf, L. (2016). Happy taxation: Increasing tax compliance through positive rewards? *Journal of Public Policy*, 36(3), 381–406. <https://doi.org/10.1017/S0143814X15000331>
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Castellano, F. L., & Sánchez, I. M. (2018). Institutional Quality, Taxation and Human Development: The Case of Morocco. *Journal of Developing Societies*, 34(2), 219–232. <https://doi.org/10.1177/0169796X18767524>
- Cvrlje, D. (2015). TAX LITERACY AS AN INSTRUMENT OF COMBATING AND OVERCOMING TAX SYSTEM COMPLEXITY, LOW TAX MORALE AND TAX NON-COMPLIANCE. *The Macrotheme Review*, 4(3), 156–165. Retrieved from http://macrotheme.com/yahoo_site_admin/assets/docs/13MR43Cv.804829.pdf

- Danarsi, Nurlaela, S., & Subroto, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(01), 45–55. <https://doi.org/10.3138/utq.84.3.210>
- Djaenuri, A. (2012). *Hubungan Keuangan Pusat-Daerah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Effendi, Y. (2016). *DINAMIKA KEBIJAKAN FISKAL Merespon Ketidakpastian Global*. (H. Amir & F. F. Hastiadi, Eds.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(2), 49–62.
- Faiza, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Perbanas*, 91, 399–404.
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R., & Ramli, R. (2017). Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3). <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>
- Farandy, M. R. (Universitas I. I. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadarn Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Journal UTA45JAKARTA*, 1(2), 59–73.
- Hutabarat, R. H., Raynawati, V., & Julita. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaukukan Pekerjaan Bebas di Kota pekanbaru. *Journal of Economy*, 26. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hutomo, S. I. . A. O. R. (2016). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kaitannya Dengan Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 544/Dispenda/2016 Tentang Penghapusan Denda Pajak Dan Balik Nama Kendaraan Bermotor, (3), 1–33.

- Ihsan, M. (2013). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Padang, (September), 1–31.
- Isyafir, A. I. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karanganyar Tahun 2018. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Kotler, K. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniati, D. H., M, M. D., & Saifi, M. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *Jurnal Perpajakan*, 9(1), 1–7.
- M, A. (2018). Rekaya sosial dalam rangka menumbuhkan nilai kesadaran.
- Mardiasmo. (2003). *Perpajakan (Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Marlinah, A. (2013). PENGARUH PENGETAHUAN DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Kantor SAMSAT Wilayah I Kota Makassar), (2012), 487–500.
- Nisa, I. C. (2017). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru sebagai Variabel Moderating (Studi pada Kantor Samsat Gowa).
- Novanty, I. (2018). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak Pajak, dan Tax Amnesty melalui Persepsi Keadilan Pajak sebagai Variabel Intervening terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 19–68.
- Nugroho, R. A. (2012). (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Universitas Diponegoro Semarang*.

- Nyamwanza, T., Mavhiki, S., Mapetere, D., & Nyamwanza, L. (2014). An analysis of SMEs' attitudes and practices toward tax compliance in Zimbabwe. *SAGE Open*, 4(3). <https://doi.org/10.1177/2158244014542776>
- Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *Jurnal Akuntansi*, 2(2011), 1–17. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Putri, E., Purbasari, H., Handayani, M. T., & Ulynnuha, O. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil Dan Menengah (UKM). *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(1), 80–90. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v3i1.5733>
- Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1(2), 1175–1188. <https://doi.org/10.1109/TNANO.2008.926374>
- Samudra, A. A. (2016). *Perpajakan di Indonesia* (Cetakan ke). Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Jurnal IEkombis Review*, 2(1), 63–78.
- Schunk, D. H. (2012). *Learning Theories An Educational Perspective*. (E. Setyowati, Ed.) (Keenam). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinulingga, U., Ariswoyo, S., & Syahputri, M. S. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), 2(3), 201–211.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta.

- Supadmi, N. luh. (2011). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), 1–14. Retrieved from <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598/1809>
- Susilawati, K. E., & Budiharta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357. <https://doi.org/ISSN: 2302-8556>
- Syah, A. L. N., & Krisdiyawati. (2017). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi empiris pada kantor uppd / samsat brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 2(1), 65–77.
- Tarmudji, & Suryani. (2012). *Pajak Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tri Sukmono, M. C. (2017). TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Samsat Kota Yogyakarta) ARTIKEL Oleh : MONICA CRISNITA TRI SUKMONO.
- Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 1–14. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Utama, I. W. M. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 452–470.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Widodo, W., Djefris, D., & Wardani, E. A. (2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Witono, B. (2008). Peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 196–208.

Yani, F., & Kusmuriyanto, K. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(4), 1–13. <https://doi.org/ISSN 2252-6765>