

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013). Dalam rangka pemerataan pelaksanaan pembangunan, pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakannya secara efektif. Desentralisasi dari pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerah sangat dibutuhkan. Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah pusat tersebut, maka sebagian urusan-urusan tersebut diserahkan kepada daerah, yaitu pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas daripada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Berdasarkan undang-undang nomor 33 tahun 2004 dikatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan seluruh pendapatan yang diperoleh suatu daerah yang berasal dari dalam daerah itu sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena dapat melihat sejauh mana daerah tersebut dapat membiayai kegiatan dan pembangunan daerah itu sendiri sesuai dengan era saat ini yakni otonomi daerah. Pemberian otonomi kepada daerah dimaksudkan untuk orientasi terhadap pembangunan. Otonomi daerah merupakan hak dimana daerah wajib untuk turut serta melancarkan jalannya pembangunan yang harus diterima dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Menurut Halim (2012) Pendapatan Asli Daerah (PAD) dipisahkan menjadi empat jenis pendapatan, yaitu: pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka kemakmuran rakyat.

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor, yang akan terutang dan wajib dibayarkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung, mencatat hingga 10 Desember 2020 baru sekitar sepertiga pemilik kendaraan yang telah membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) 2020 (DDTCNews,2020). Menyadari banyaknya wajib pajak yang belum membayarkan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, salah satunya ada upaya pengembangan dan peningkatan pelayanan. Namun dilihat dari realisasinya pemerintah tidak dapat memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Lampung Barat

Kendaraan Bermotor	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Roda Dua	52475	56145	59918	62762	65668	69766	71031
Roda Empat	3508	3752	3943	4106	4537	5078	5647
Jumlah	55983	59897	63861	66762	70205	74844	76678

Sumber: Satlantas Polresta Lampung Barat, diolah 2021

Berdasarkan tabel 1, kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai 2020 tentunya hal ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk dapat melakukan pemungutan pajak terhadap pemilik kendaraan

bermotor tersebut guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan dapat meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Tabel 2. Persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Lampung Barat

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Penerimaan Pajak
2015	31.000.000.000	34.498.162.629	111%
2016	38.000.000.000	33.488.083.189	88%
2017	34.700.000.000	30.340.689.567	87%
2018	33.500.000.000	32.109.240.189	96%
2019	36.100.000.000	38.572.081.261	107%
2020	32.400.000.000	29.178.665.891	90%
2021	35.890.832.000	35.260.020.004	98%

Sumber: Satlantas Polresta Lampung Barat, diolah 2021

Dari data di tabel 2 menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di tahun 2015 dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Pada tahun 2016 sampai 2018 tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan, sedangkan pada tahun 2019 dapat kembali memenuhi target, namun pada tahun 2020 kembali mengalami penurunan dan tidak dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini tidak sesuai dengan jumlah kendaraan bermotor yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Target penerimaan pajak yang besar seharusnya tidak sulit dicapai jika kepatuhan masyarakat sebagai pembayar pajak tinggi.

Zikin, Abduh dan Yunus, M. K. (2021) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak mempengaruhi penerimaan wajib pajak suatu negara. Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Dalam penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting, karena jika pajak yang diperoleh oleh negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan negara. Adapun persoalan lainnya yang secara umum dihadapi oleh wajib pajak adalah masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui pengalokasian uang pajak yang mereka bayarkan (Setiani, Andini dan Oemar, 2018).

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. Franzoni dalam Carolina dan Fortunata (2013) menyebutkan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dapat dilihat dari banyak perspektif, kecenderungan terhadap instansi publik (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari sistem yang berlaku, persepsi keadilan, dan ketegasan dari undang-undang dan sanksi. Ilhamsyah, Endang dan Dewantara (2016) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan oleh variabel pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan. Sedangkan menurut Wardani dan Rumiyyatun (2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sistem samsat *drive thru*.

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, serta tata cara perpajakan yang benar, sehingga jika wajib pajak telah mengetahui dan memahami mengenai fungsi-fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dan taat dalam urusan perpajakannya. Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Menurut Wardani dan Wati (2018) kualitas pengetahuan perpajakan yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurmuntu, 2005). Berdasarkan penelitian terdahulu

Ilhamsyah dkk (2016) dan Rahayu, N. (2017) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti segala hal mengenai perihal perpajakan tanpa adanya suatu paksaan dari pihak-pihak lain (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Kesadaran perpajakan akan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak mulai memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak, maka tingkatan kepatuhan para wajib pajak dalam urusan perpajakannya akan meningkat.

Menurut Riadita dan Saryadi (2019) kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan pajak. Kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan pajak, misalnya petugas yang lama atau kurang cakap dalam melaksanakan tugasnya, sikap petugas yang kurang ramah, pelayanan yang lambat hingga membuat wajib pajak menunggu terlalu lama, proses yang berbelit-belit, kantor layanan yang kurang nyaman, dan fasilitas yang buruk sudah tidak layak digunakan sehingga menimbulkan banyak keluhan, komplain, dan enggan menyelesaikan urusan perpajakan, dan akan berakibat pada timbulnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Maka untuk menghindari masalah-masalah tersebut, pemerintah perlu melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan pajak (Adisasmito dan Sadjarto, 2013).

Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jaminan atau pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang telah diatur dapat ditaati serta tidak dilanggar oleh wajib pajak adalah dengan adanya sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2011). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi pajak, sehingga dengan terdapat sanksi pajak dapat berguna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan nilai ketertiban dalam perpajakan, agar para wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lampung Barat)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat.
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat.
4. Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat.

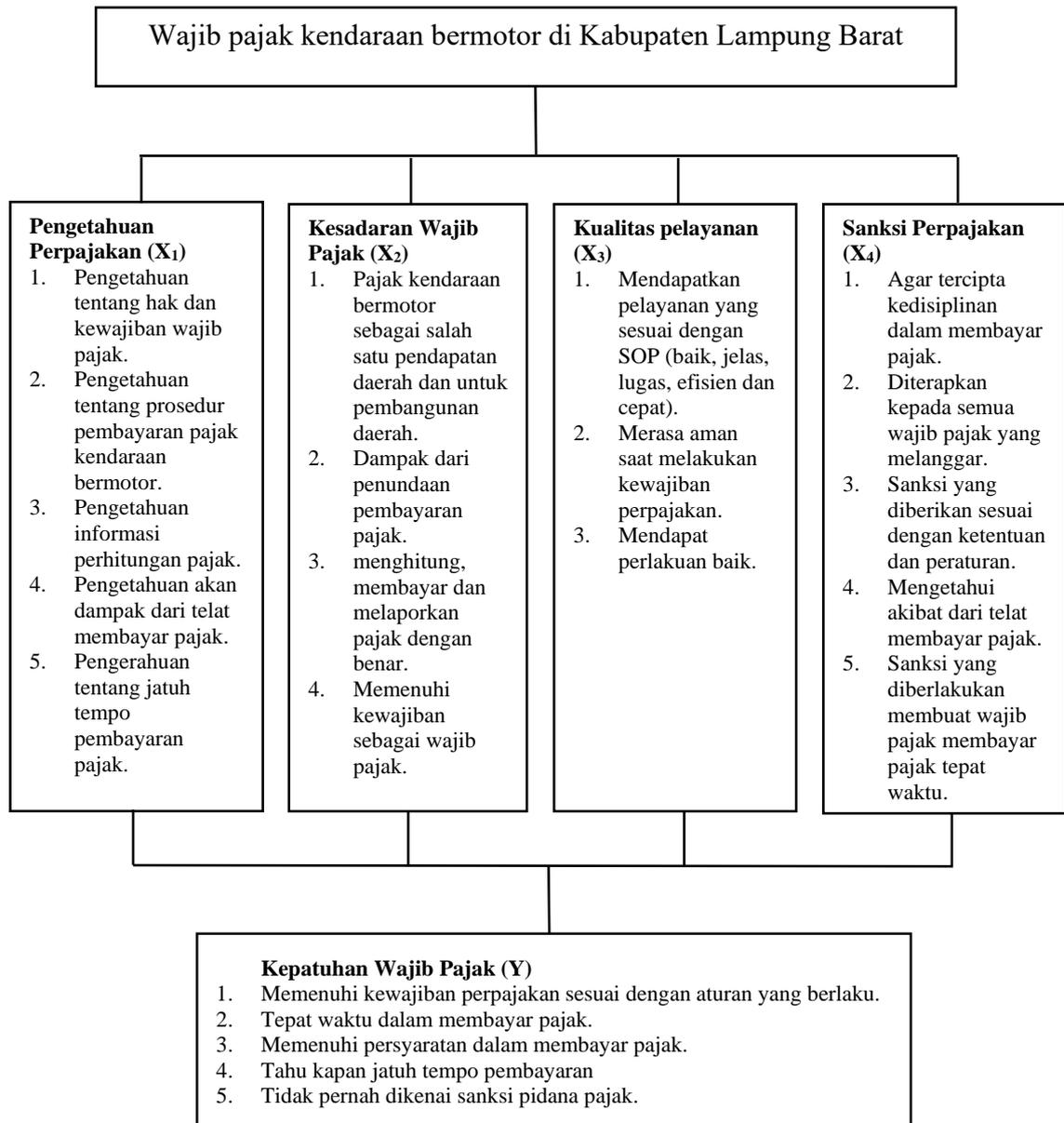
1.4 Kontribusi Penelitian

Dari penelitian yang ditetapkan, manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi samsat di Lampung Barat, pembahasan analisis ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan terhadap rencana kedepan demi memperbaiki manajemen dan pelaksanaan yang baik sehingga dapat berkurangnya pelanggaran yang terjadi akibat tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi peneliti, menambah wawasan serta pemahaman peneliti dalam bidang akuntansi perpajakan dan menjadi terapan atas pembelajaran yang telah didapat semasa kuliah.
3. Bagi pembaca, memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Barat (Y), dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3) dan sanksi perpajakan (X4). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Djajadiningrat (2014) Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontrapresiasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum (Mardiasmo, 2009).

Dari beberapa definisi mengenai pajak tersebut dapat ditarik kesimpulan pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara yang tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan dalam pemungutannya bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

b. Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara), dan fungsi *regulerend* (pengatur). Fungsi *budgetair* atau sumber keuangan negara artinya pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dalam pemerintahan maupun pembangunan. Merupakan upaya pemerintah juga dalam memperoleh pendapatan sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya yang ditempuh pemerintah dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak

melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

Fungsi *regulerend* atau pengatur artinya pajak merupakan alat untuk mengatur dan melaksanakan peraturan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan yang ditetapkan di luar bidang keuangan. Contoh penerapan pajak sebagai pengatur yaitu pajak yang dikenakan terhadap barang-barang mewah, tarif pajak progresif, tarif pajak ekspor, dan lain-lain.

2.1.2 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2013)

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. pengertian kendaraan bermotor adalah :

1. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan teknik (motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen).
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima Gross Tonnage (GT 5) sampai dengan tujuh Gross Tonnage (GT 7).

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak pribadi atau instansi yang memiliki kendaraan bermotor. Adapun cara menghitung tarif pajak kendaraan bermotor:

1. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan tarif paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan tarif paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah daerah maka akan dikenakan tarif paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan tarif paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Menurut Nurmatu yang dikutip oleh Alviansyah (2011), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana wajib pajak memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang di dapat. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam mematuhi Undang-Undang Pajak (Widagsono, 2017).

Kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) merupakan wajib pajak yang memiliki kemauan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*), peringatan, maupun ancaman, dalam penerapan sanksi dalam hukum maupun administrasi. Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajiban, disiplin, serta sesuai peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak menyimpang dari ketentuan dari ketentuan perpajakan (Agustin dan Putra, 2019).

Pendapat Wardani dan Rumiyyatun (2017), kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh dalam membayarkan pajaknya, dan pelaporan pajaknya tidak terlambat.

2.1.5 Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan

Menurut Widiyanti dalam (Ilhamsyah, Endang, dan Dewantara, 2016) mengungkapkan berbagai hal yang mencakup pemahaman dan pemahaman wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.
2. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajaknya.
3. Mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Mengetahui dan memahami tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak tersebut akan mampu untuk menghitung pajak terutangnya sendiri dengan baik dan benar.
5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diperoleh melalui sosialisasi maupun pelatihan.

Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang pajak.

Menurut Wardani dan Rumiayatun (2017) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman awal wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, serta tata cara perpajakan yang benar. Menurut Rahayu (2019) konsep pengetahuan pajak ada tiga yaitu, a) pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak (WP), Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan prosedur pembayaran, pemungutan, serta pelaporan pajak; b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, yaitu *self-assessment system*; c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan salah satu proses wajib pajak untuk memiliki pemahaman tentang aturan dan/ atau Undang-Undang serta tata cara perpajakan serta dapat mengaplikasikannya guna memenuhi kewajiban perpajakannya seperti, pembayaran pajak, pelaporan SPT. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak telah memahami dan mengerti tentang perpajakan (Adiasa, N, 2013).

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi saat mengetahui dan mengerti perihal pajak tanpa ada paksaan dari pihak lain (Wardani dan Rumiya, 2017).

Kesadaran wajib pajak memiliki indikator, 1) Mengetahui pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu pendapatan daerah, 2) Pengetahuan fungsi pajak digunakan untuk pembangunan daerah, 3) Pengetahuan tentang dampak dari menunda pembayaran pajak, 4) Mengerti tentang tata cara menghitung, membayarkan dan melaporkan pajak, 5) Dapat memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiya, 2017).

Menurut Mutia dalam Wardani dan Asis (2017) Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Sari (2019) definisi pelayanan adalah suatu bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Putra, Kusuma dan Dewi, 2019).

Kualitas Pelayanan Menurut Kotler (2005) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu ragan)

Menurut Irfan Muhammad (2018) indikator pengukuran yang digunakan dalam kualitas pelayanan adalah:

1. Mendapatkan pelayanan sesuai SOP.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik jelas dan lugas.
3. Mendapatkan pelayanan yang efisien dan cepat.
4. Merasa aman dan nyaman saat melaksanakan kewajiban perpajakannya.
5. Mendapatkan perlakuan baik (sopan) saat membayar pajak.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan menjadi suatu jaminan atau pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi sekaligus menjadi alat untuk mencegah wajib pajak

melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan pajak yang sudah berlaku. Menurut Kusuma (2016) sanksi perpajakan terdiri dari dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan pada wajib pajak yang tidak memenuhi peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara yang berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi pidana berupa denda pidana, kurungan, dan penjara.

Menurut Samudra (2015) dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor terdapat sanksi perpajakan yang dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi berupa bunga. Sanksi administrasi tersebut akan dikenakan jika Wajib Pajak terlambat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melebihi waktu yang telah ditetapkan atau tanggal jatuh tempo. Sanksi pajak diberikan karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi kesalahan maka akan semakin tinggi sanksi yang diberikan.

Menurut Resmi dalam Bayu (Cakoro, Susilo dan Zahroh, 2015) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sebagaimana yang dimaksud dalam suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua untuk menghukum. Mendidik dilakukan dengan tujuan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Sanksi yang kedua diberikan dengan tujuan menghukum sehingga pihak yang dihukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zaidah, 2010).

Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017) terdapat 5 indikator dalam sanksi perpajakan, yaitu: 1) Sanksi pajak diterapkan untuk menciptakan kedisiplinan dalam membayar pajak, 2) Sanksi pajak diterapkan kepada semua wajib pajak yang melanggar, 3) Penerapan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan dan peraturan, 4) Wajib pajak mengetahui akibat dari terlambat membayar pajak, 5) Dengan adanya sanksi pajak membuat wajib pajak akan membayar pajak tepat waktu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki variabel yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, berikut beberapa penelitian terdahulu dari skripsi dan jurnal:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
Randi Ilhamsyah (2016)	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang).	Variabel Independen: Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.	Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
Dewi Kusuma Wardani (2017)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul).	Variabel Independen: Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat Drive Thru. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 3. (Lanjutan)

Kadek Juniati Putri (2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Nuraini Elfa Ruky (2018)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi)	Variabel Independen: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kewajiban Moral. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.	Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.
Yusuf (2017)	Chusaeri Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu).	Variabel Independen: Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Samsat Batu.	Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak SAMSAT Batu.
Kalisma Apriani (2019)	Ratna The Effect Of Taxpayer's Knowledge Of Information Services For Motor Vehicle Tax Payment And Police Operations On Compliance With Compliance Tax	Variabel Independen: Pengaruh Peraturan Perpajakan Kendaraan Bermotor, Pengetahuan Informasi Pelayanan Pajak dan Operasi Kepolisian. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Pengetahuan Peraturan Perpajakan kendaraan bermotor dan Operasi Kepolisian tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling dan e-samsat dihasilkan bukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan penjelasan mengenai beberapa variabel di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009).

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa variable pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan keterangan di atas dapat dikembangkan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, mengetahui serta melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pelaksanaan dan pemahaman kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013).

Berdasarkan penelitian Susilawati dan Budiarta (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan keterangan di atas dapat dikembangkan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Arifin dan Nasution, 2017).

Berdasarkan keterangan di atas dapat dikembangkan hipotesis pertama sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi pajak terhadap wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Nafiah dan Warno, 2018).

Berdasarkan keterangan di atas dapat dikembangkan hipotesis pertama sebagai berikut:

H4: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

