

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu**

Dalam menulis tentang Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, penulis mengambil referensi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati (2013) meneliti tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian tersebut dinyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Non probability sampling* dengan teknik *propotional sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisioner, dan observasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Penelitian kedua dilakukan oleh Chusaeri, Yusuf.et al. (2016) meneliti tentang pengaruh pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian tersebut dinyatakan bahwa pengaruh pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Batu. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan observasi. Jenis data yang digunakan adalah

data primer. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Penelitian ketiga dilakukan oleh I Made Adi Darma Putra dan I Ketut Jati (2017) meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak kendaraan bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang di dapat melalui hasil pengisian kuisioner oleh responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Penelitian keempat dilakukan oleh Ilhamsyah, Randi.et al (2016) meneliti tentang pengaruh pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di dapat melalui hasil pengisian kuisioner oleh responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Penelitian kelima dilakukan oleh Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri dan Naniek Noviari (2016) meneliti tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji koefisien determinasi, yaitu sebesar 20,4 persen dan sisanya 79,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Penelitian keenam dilakukan oleh Abubakari Abdul Razak and Christoper Jwayire Adafalu (2013) meneliti tentang sikap wajib pajak dan pengaruhnya atas keputusan kepatuhan Pajak di Tamale, Ghana. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan wawasan tentang perdebatan di Ghana - sebuah negara berkembang: pengaruh sikap pembayar pajak individu terhadap keputusan kepatuhan pajak. Tanggapan survei dari kuesioner yang diberikan kepada operator UKM di Tamale, dianalisis secara kuantitatif. Statistik deskriptif dan inferensial diterapkan. Hasilnya menunjukkan bahwa, individu sangat memperhatikan jumlah pajak yang mereka bayar. Tingkat pajak penghasilan di Ghana pada umumnya dirasakan tinggi. Selanjutnya, beban pajak yang dibayarkan mempengaruhi sikap individu dan ini menginformasikan bagaimana mereka mengevaluasi sistem pajak dan akibatnya keputusan kepatuhan mereka. Individu tidak memperhatikan jumlah pajak yang dibayarkan oleh mereka dibandingkan dengan jumlah yang dibayarkan oleh berpenghasilan tinggi. Selanjutnya terungkap bahwa, tingkat akuntabilitas dan transparansi pemerintah tidak berdampak signifikan terhadap sikap wajib pajak. Tingkat manfaat yang dirasakan berasal dari penyediaan barang dan jasa publik, terutama infrastruktur fisik yang tinggi. Hasilnya lebih jauh menunjukkan bahwa, individu tidak mengerti dengan jelas undang-undang perpajakan. Hubungan statistik positif yang signifikan ( $R = 0,72$ ) ditemukan ada antara tingkat pemahaman dan keputusan kepatuhan pajak.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Adesina Olugoke Oladipupo (2016) meneliti tentang pengetahuan Pajak, sanksi dan kepatuhan pajak pada usaha kecil dan menengah di Nigeria. Studi ini menyelidiki dampak pengetahuan dan hukuman para pembayar pajak terhadap kepatuhan pajak di kalangan usaha kecil dan menengah di Nigeria dengan menggunakan desain penelitian survei. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode regresi Ordinary Least Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sedangkan penalti pajak memiliki dampak positif yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk mempromosikan kepatuhan pajak

daripada penalaran pajak. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan segala kemungkinan untuk meningkatkan pengetahuan publik tentang masalah pajak dan pendidikan pajak harus disertakan dalam kurikulum sekolah setiap saat. Pemilik usaha kecil dan menengah juga harus berusaha untuk memajukan pengetahuan dan kesadaran pajak mereka untuk keuntungan bersama pemerintah dan pembayar pajak.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Artur Swistak (2016) meneliti tentang denda Pajak dalam kepatuhan Pajak UKM. Kepatuhan pajak usaha kecil membutuhkan perhatian khusus. Di satu sisi usaha kecil seringkali tidak mampu memenuhi kewajiban pajak mereka secara ketat, lebih rentan terhadap risiko eksternal dan tergoda untuk memanfaatkan peluang agar tidak patuh. Di sisi lain, tidak seperti bisnis yang lebih besar, mereka biasanya merupakan pemilik tunggal atau bisnis pemilik usaha, sehingga sangat responsif terhadap faktor personal, sosial, kognitif dan emosional. Atribut ini membuka jalan untuk penggunaan yang lebih baik dari tindakan yang dirancang untuk mempengaruhi perilaku dan pilihan mereka. Makalah ini membahas peran dan efektivitas denda pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak pada usaha kecil. Ini berpendapat bahwa hukuman pajak, walaupun sangat diperlukan untuk penegakan pajak, mungkin bukan alat pilihan pertama untuk memastikan kepatuhan pajak. Terlalu purnitif rezim pajak merupakan penghalang penting bagi formalisasi bisnis dan tingkat keparahan denda pajak yang meningkat tidak menghasilkan hasil yang diharapkan. Agar efektif, penalti pajak harus menghalangi dan memotivasi pembayar pajak daripada tindakan represif terhadap mereka.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Definisi Pajak**

Pajak dapat diartikan sebagai sumber dana suatu negara untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran warga negaranya. Menciptakan masyarakat yang patuh dalam membayar pajak adalah suatu hal yang berpengaruh dalam mensukseskan tujuan dari pemerintah. Peningkatan kesadaran masyarakat harus diikuti dengan sarana

yang mendukung, seperti peningkatan sistem dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, pada pasal 1 ayat 1 menyatakan: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, Pajak adalah iuran kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontrapresiasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi:2014).

Pajak memiliki beberapa fungsi. Fungsi pajak menurut Resmi (2014), antara lain :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh 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.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah :

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang mewah;

- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan;
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0%;
- d. Pajak Penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain;
- e. Pembebasan Pajak Penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi;
- f. Pemberlakuan *tax holiday*.

Selain fungsi pajak, pajak pun dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian. Jenis pajak menurut Resmi (2014), yaitu :

1. Menurut Golongan

Menurut golongan pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutang nya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat

Pajak dapat digolongkan menjadi dua menurut sifatnya, yaitu :

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)

b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

### 3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

#### a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh; PPh, PPN, dan PPnBM.

#### b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, serta Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Pajak Kabupaten/Kota meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan jalan, Pajak Pengambilan Bahan Golongan C, Pajak Parkir, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

### **2.2.2 Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa “Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, 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.” (Pasal 1:10)

Zuraida (2012:31:32) menjelaskan karakteristik Pajak Daerah, yaitu :

- a. Dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan kekuatan peraturan perundang-undangan;
- b. Pemungutan tersebut dilakukan dalam hal terdapat keadaan atau peristiwa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat dikenakan pajak daerah;
- c. Dapat dipaksakan pemungutannya, apabila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak daerah dapat dikenakan sanksi administrasi maupun pidana;
- d. Tidak terdapat hubungan langsung atas pembayaran pajak daerah dengan imbalan atau jasa secara langsung;
- e. Hasil penerimaan pajak daerah di setor ke kas daerah;
- f. Digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### **2.2.2.1 Jenis Pajak Daerah**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak daerah dibagi menjadi dua, yaitu:

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

- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

### **2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat 12 menjelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lain 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 dengan ukuran isi kotor GT 5 (5 *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Beberapa kendaraan yang tidak termasuk kedalam kendaraan bermotor yang dimaksudkan diatas adalah:

- a. Kereta api;
- b. Kendaraan motor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. 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
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### **2.2.3.1 Subjek, Objek, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah pasal 3 menjelaskan tentang Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. pada pasal 2 menjelaskan tentang objek pajak kendaraan bermotor yaitu kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dikecualikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh:

1. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
2. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik;
3. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah.

Sedangkan wajib Pajak Kendaraan Bermotor dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 pasal 3 ayat 2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

### **2.2.3.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor;
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah nilai jual kendaraan bermotor. Nilai jual kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bukan desember tahun pajak sebelumnya atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.

Apabila harga pasaran umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan faktor-faktor :

- a. Isi silinder dan/atau satuan daya;
- b. Penggunaan kendaraan bermotor;
- c. Jenis kendaraan bermotor;
- d. Merek kendaraan bermotor;
- e. Tahun pembuatan kendaraan bermotor;
- f. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan;
- g. Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu.

### **2.2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor terdapat penjelasan mengenai Tarif Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu :

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan oleh orang pribadi berdasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen);
  - b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
  - c. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, sebesar 3% (tiga persen);
  - d. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat, sebesar 3,5% (tiga koma lima persen);
  - e. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima, sebesar 4% (empat persen);
  - f. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam, sebesar 4,5% (empat koma lima persen);
  - g. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh, sebesar 5% (lima persen);

- h. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedelapan, sebesar 5,5% (lima koma lima persen);
  - i. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesembilan, sebesar 6% (enam persen);
  - j. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesepuluh, sebesar 6,5% (enam koma lima persen);
  - k. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesebelas, sebesar 7% (tujuh persen);
  - l. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua belas, sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen);
  - m. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga belas, sebesar 8% (delapan persen);
  - n. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat belas, sebesar 8,5% (delapan koma lima persen);
  - o. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima belas, sebesar 9% (Sembilan persen);
  - p. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam belas, sebesar 9,5% (Sembilan koma lima persen);
  - q. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh belas, sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Tarif pajak kepemilikan badan sebesar 2% (dua persen)
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk :
- a. TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen);
  - b. Angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,5% (nol koma lima persen);
  - c. Sosial keagamaan, lembaga soSial dan keagamaan sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
  - d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua puluh persen).

- e. Berdasarkan unsur-unsur tersebut, maka besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dapat dihitung dengan formula :

$$\text{PKB} = \text{Tarif} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$$

#### 2.2.4 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml seperti yang dikutip oleh Agung Kurniawan (2005), ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, tampilan, dan komunikasi;
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tentang kesenjangan terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Hesti (2013) dalam Komala (2014) terdapat beberapa indikator antara lain :

- a. Bukti fisik (*tangible*), berfokus pada barang atau jasa yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.
- b. Keandalan (*realibility*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap (*responsiviness*), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan keinginan konsumen. Keaktifan pemberi pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
- e. Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang diberikan oleh karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan indicator yang digunakan oleh Zeithaml yang dikutip oleh Agung Kurniawan karena indikator tersebut lebih menggambarkan kualitas pelayanan publik yang terdapat di kantor SAMSAT Jakarta Timur.

### **2.2.5 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus

ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari et al:2009 dalam Susilawati:2013).

Wachida (2016) Indikasi tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak antara lain :

- a. Realisasi penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
- b. Tingginya tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa;
- c. Tingginya *tax ratio*;
- d. Semakin bertambahnya jumlah Wajib Pajak baru;
- e. Rendahnya jumlah tunggakan/tagihan Wajib Pajak;
- f. Tertib, patuh, dan disiplin membayar pajak atau minimnya jumlah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

Wardani dan Rumiyatun (2017) menyampaikan indikator kesadaran Wajib Pajak sebagai berikut :

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

Tolak ukur pada penelitian ini menggunakan indikator Wardani dan Rumiyatun. Keunggulan Wardani dan Rumiyatun lebih menggambarkan tingkat kesadaran wajib pajak, sedangkan indikator menurut Wachida lebih menggambarkan pengetahuan tentang pajak.

### **2.2.6 Sanksi Perpajakan**

Penegakan hukum dalam Pajak Kendaraan Bermotor diwujudkan melalui pemberian sanksi administrasi. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila

memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Arum:2012).

Mardiasmo (2011:59) menjelaskan tentang Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk hukuman atas kelalaian/pelanggaran terhadap kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor. Indikator yang ditentukan antara lain :

1. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor sifatnya memaksa. Apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi secara tegas dan jelas;
2. Besarnya tarif denda 2% per bulan atas keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah sesuai;
3. Wajib Pajak harus mengetahui cara menghitung jumlah sanksi Pajak Kendaraan Bermotor yang ditanggung;
4. Sanksi dari kelalaian kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor cukup memberikan efek jera.

Dari penelitian diatas Mardiasmo menjelaskan sanksi-sanksi pajak kendaraan bermotor serta tarif atas keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **2.2.7 Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 menjelaskan mengenai definisi 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.

Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh yang ditetapkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007, yaitu :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir (sebelumnya hanya dua tahun);
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari tiga (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;

- c. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan:

Laporan audit harus:

- 1. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan;
- 2. Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir (sebelumnya 10 tahun).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak menurut Wardani dan Rumiyatun (2017) dan Ilhamsyah (2016), antara lain :

- 1. Memenuhi kewajiban Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.
- 3. Membayar Pajak tepat pada waktunya.
- 4. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya.
- 5. Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayarannya.
- 6. Tidak pernah melanggar ketentuan dan peraturan.

## **2.2.8 SAMSAT**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sering kita kenal dengan istilah SAMSAT, atau dalam Bahasa Inggris ialah *one roof system* merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

### **2.2.8.1 SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT Keliling**

SAMSAT *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya diluar gedung kantor bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Layanan ini didirikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama yang merupakan wajib Pajak Kendaraan Bermotor khususnya untuk permohonan pembayaran pajak agar dapat dilayani secara cepat serta dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat.

Selain SAMSAT *drive thru* diadakan juga pelayanan dengan SAMSAT keliling. Dimana layanan dititikberatkan pada pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT.

## **2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran teoritis mengenai pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman mengenai sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur maka hipotesis konseptualnya dikembangkan sebagai berikut:

Atas aspek pelayanan publik, penelitian Susilawati (2013) menghasilkan kesimpulan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Singaraja.

### **2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, social, dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak juga, sampai sejauh mana Wajib Pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010:142).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muslikhatul Ummah (2015), menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **2.3.3 Pengaruh Pemahaman Mengenai Sanksi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Atas aspek pemahaman terhadap sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, berdasarkan hasil penelitian Putri (2012) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan dianggap akan menambah masalah atau mempersulit Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak. Untuk

menghindari sanksi perpajakan baik secara administratif maupun pidana, Wajib Pajak akan cenderung untuk taat dan patuh melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Penelitian lain dilakukan oleh Mutia (2014) sejalan dengan penelitian yang dilakukan Marjan (2014) bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, teori, dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H<sub>1</sub>: Pemenuhan kewajiban pelayanan publik berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.
- H<sub>2</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur
- H<sub>3</sub>: Pemahaman sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh positif pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur secara simultan.