



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab 2 ini, penulis akan memaparkan beberapa teori yang akan digunakan berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas sebagai dasar dalam melakukan analisis. Teori yang dikaji berhubungan dengan variabel-variabel yang akan di bahas dalam penelitian ini, seperti pengertian pajak secara luas, pajak daerah, pajak kendaraan bermotor, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan publik, dan kepatuhan perpajakan.

Bab ini selain berisikan landasan teoritis juga berisikan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang dikemukakan penulis berdasarkan teori yang ada. Berikut adalah uraian lengkap mengenai landasan teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang penulis lakukan.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Pajak

###### a. Definisi Pajak

- (1) Pajak Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani dalam Waluyo (2013:2) "Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan."
- (2) Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 "Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

b. Fungsi Pajak

Dikutip dari Mardiasmo (2016:4), pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai dua fungsi, yaitu:

(1) Fungsi Anggaran (*budgeter*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Negara membutuhkan biaya untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan sebagainya. Untuk pembiayaan bangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

(2) Fungsi Mengatur (*reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- (a) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan;
- (b) Tarif pajak ekspor 0%;



(c) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras;

(d) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah

c. Jenis-Jenis Pajak

Jenis-jenis pajak menurut Mardiasmo (2016 : 7-8) dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok yaitu:

(1) Menurut Golongannya

(a) Pajak Langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh)

(b) Pajak tidak Langsung, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

(2) Menurut Sifatnya

(a) Pajak Subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subyeknya.

(b) Pajak Objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada 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.

(3) Menurut Lembaga Pemungutnya

(a) Pajak Negara (Pajak Pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Negara pada umumnya. Contohnya: Bea Materai, Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

- (b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:9) Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

(1) *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang dari Wajib Pajak.

Ciri-ciri *Official Assesment System* adalah sebagai berikut:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- (b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- (c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

(2) *Witholding System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini bisa dilakukan dengan undang-undang perpajakan, keputusan presiden dan peraturan



lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetorkan, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

### (3) *Self Assessment System*

*Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## 2. Pajak Daerah

### a. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), pengertian atau istilah yang terkait dengan Pajak Daerah antara lain:

- (1) Daerah otonom, yang selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- (2) 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.
- (3) Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

- (4) Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak.
- (5) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.
- (6) Surat ketetapan pajak daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD, adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak yang terutang.

b. Jenis Pajak Daerah

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Bab 2 Pasal 2 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, berikut jenis-jenis pajak daerah:

(1) Pajak Provinsi

Pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

(2) Pajak Kabupaten atau Kota

Pajak kabupaten atau kota terdiri atas Pajak Hotel, Pajak *Restaurant*, Pajak

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

**3. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

b. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek dari pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

- i. Orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- ii. Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
  - iii. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut. (Pasal 4 UU No.28 Tahun 2009)
- c. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Pajak Kendaraaan Bermotor adalah sebagai berikut:

- (1) Kereta api;
- (2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
- (3) 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;
- (4) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





d. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 unsur pokok:

- (1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB)
- (2) 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 (NJKB).

Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu Kendaraan Bermotor. Harga Pasaran Umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data seperti agen tunggal pemegang merek, dan asosiasi penjual kendaraan bermotor. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu Kendaraan Bermotor tidak diketahui, NJKB dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

- (1) Harga Kendaraan Bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
- (2) Penggunaan Kendaraan Bermotor untuk umum atau pribadi;
- (3) Harga Kendaraan Bermotor dengan merek Kendaraan Bermotor yang sama;
- (4) Harga Kendaraan Bermotor dengan tahun pembuatan Kendaraan Bermotor yang sama;
- (5) Harga Kendaraan Bermotor dengan pembuat Kendaraan Bermotor;

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (6) Harga Kendaraan Bermotor dengan Kendaraan Bermotor sejenis;
- (7) Harga Kendaraan Bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Bobot kendaraan dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 atau lebih besar dari 1, dengan pengertian sebagai berikut:

Koefisien sama dengan 1 berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi. Koefisien lebih besar dari 1 berarti penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi. Bobot kendaraan 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.

e. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah ditetapkan untuk kendaraan bermotor pertama setinggi-tingginya sebesar 2% (dua persen) dan untuk kendaraan bermotor kedua dan seterusnya setinggi-tingginya sebesar 10% (sepuluh persen). Untuk mengatur hal tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan Perda Nomor 2 Tahun 2015 untuk menetapkan tarif Pajak Kendaraan Bermotor seperti yang tercantum dalam Tabel 2.1 berikut:

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Tabel 2.1**  
**Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Kepemilikan Orang Pribadi**

Kepemilikan Kendaraan Bermotor ke -	Tarif Pajak
1	2%
2	2,5%
3	3%
4	3,5%
5	4%
6	4,5%
7	5%
8	5,5%
9	6%
10	6,5%
11	7%
12	7,5%
13	8%
14	8,5%
15	9%
16	9,5%
17	10%

Sumber: [bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor](http://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor)

Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak sebesar 2% (dua persen) dan untuk tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk:

- (1) TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);
- (2) Angkutan umum, ambulans, mobil jenaah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);
- (3) Sosial keagamaan, lembaga social dan keagamaan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (4) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua nol persen).

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

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

f. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut - turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor sampai dengan tahun berikutnya pada saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus dimuka. Pembayaran dapat dilakukan pada saat unit pelayanan kas SAMSAT dan bank. Untuk pajak kendaraan bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.

**4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah patuh berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Gunadi dikutip oleh Angelina (2017:28), pengertian “kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi”. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.



Devano dalam Irianingsih (2015:3) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai kepatuhan perpajakan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Devano dalam bukunya Ni luh (2006: 9), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

- a. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *official assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 tentang ketentuan umum perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari indikator:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dalam perpajakan.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi syarat berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT meliputi:
  - (1) Menyampaikan SPT dalam 3 (tiga) tahun terakhir
  - (2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut
  - (3) Seluruh SPT Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November telah disampaikan
  - (4) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
- c. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dimana:
  - (1) Laporan keuangan dilampirkan dalam SPT Tahunan Pajak Penghasilan
  - (2) Disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ⓒ Maka atas beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan Wajib Pajak adalah ketaatan atas pemenuhan serta melaksanakan atau menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## 5. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa paham berarti (a) mengerti benar (akan); tahu benar (akan), (b) pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal), sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman merupakan milik atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu.

Scholes dan Wolfson (dikutip dalam Sri Puti, 2009) mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari WP dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemahaman akan peraturan perpajakan bisa diperoleh Wajib Pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang informasi perpajakan dan peraturan perpajakan serta mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak menurut Hardiningsih diacu dalam Adiasa (2013), “Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, Endang, dan Dewantara (2016) telah meneliti pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak atas pajak daerah Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, menyebutkan bahwa ruang lingkup pemahaman wajib pajak terkait dengan peraturan perpajakan adalah sebagai berikut (Ilhamsyah et al., 2016:3):

- a. Pengetahuan dan pemahaman 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.
- b. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisiensikan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP-nya.
- c. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, wajib pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajiban perpajakannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
- d. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh mereka.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## 6. Fasilitas Pelayanan Publik

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### a. 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.

#### b. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam Khairil Aswan (2013), Pengertian kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi kualitas pelayanan dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu standar jasa yang diberikan entitas kepada pelanggan dapat bernilai baik maupun buruk. Kualitas pelayanan yang dijadikan dasar dalam pemungutan pajak dari pemungut pajak/fiskus kepada wajib pajak diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan ini merupakan indikator yang sangat penting dalam pembayaran pajak. Pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak termotivasi dalam kesadaran membayar pajak. Pelayanan yang diberikan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dipengaruhi dengan kemudahan dan kenyamanan membayar pajak dengan memberikan prosedur yang mudah dilaksanakan dan tidak memberatkan wajib pajak..

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 7 mengatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Zeithaml seperti yang dikutip oleh Fellisia Stella (2017), ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- (1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, tampilan, dan komunikasi;
- (2) *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- (3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- (4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- (5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tentang kesenjangan terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- (6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- (7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
- (8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- (9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(10) *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

c. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sering kita kenal dengan singkatan 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. Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Layanan pembayaran oleh samsat berupa dibukanya samsat *corner*, samsat keliling, samsat *drive thru* dan e-samsat.

(1) Samsat *Corner*

Adalah layanan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di tempat-tempat ramai seperti di mall-mall, supermarket, hypermarket.

(2) Samsat *Drive Thru*

Samsat *Drive Thru* adalah layanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) 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 dengan maksud agar memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama yang merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor khususnya untuk permohonan pembayaran pajak agar dapat

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dilayani secara cepat serta dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat.

(3) Samsat Keliling

Samsat keliling adalah pelayanan yang menitik beratkan 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.

(4) Samsat Pembantu

Adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT.

(5) e-samsat

Salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**7. Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2016:62) menyatakan bahwa “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.” Pemberian sanksi bertujuan untuk memberikan efek jera agar tidak mengulangi kegiatan atau aktivitas yang melanggar dengan aturan yang berlaku. Mardiasmo (2016:63) juga menjelaskan dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran atau penggantian atas kerugian negara, yang biasaya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berbentuk materi. Sanksi pidana adalah sebuah bentuk siksaan atau penderitaan sebagai alat terakhir atau benteng hukum agar norma perpajakan dapat dipatuhi.

Sanksi administrasi dibagi menjadi tiga yaitu :

- a. sanksi administrasi berupa denda
- b. sanksi administrasi berupa bunga, dan
- c. sanksi administrasi berupa kenaikan.

Sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan terdapat tiga macam sanksi pidana yaitu :

- a. denda pidana
- b. kurungan, dan
- c. penjara.

Pidana penjara dan atau denda pidana dikarenakan wajib pajak melakukan tindak kejahatan terhadap perpajakan. Penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan bagian dari proses administrasi yang dilakukan sebagai salah satu dari upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Terhadap keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak akan dikenakan sanksi terhadap kelalaiannya. Sanksi terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dari pajak yang tidak atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan atas pajak yang tidak atau terlambat dibayar. Sanksi administratif berupa bunga dihitung sejak saat terutangnya pajak sampai dengan diterbitkannya SKPKDB (Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar). Penghitungan sanksi dari Pajak Kendaraan Bermotor akan selalu

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



diikuti dengan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), untuk SWDKLLJ telah ditentukan tetap nominal tiap tahunnya.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## B. Penelitian Terdahulu

Di bawah ini merupakan hasil rangkuman mengenai beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan variabel-variabel yang bervariasi namun masih berkaitan dan dapat menjadi acuan untuk mengetahui pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, dan fasilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

1. Randy Ilhamsyah	
Tahun Penelitian	2016
Judul	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 Penelitian	Variabel bebas : Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Variabel terikat : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Alat Analisis	Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Variabel Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar PKB di Samsat Kota Malang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>2. Ni Ketut Muliari</b>	
Tahun Penelitian	2011
Judul	Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
Variabel Penelitian	Variabel bebas : persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak Variabel terikat : Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi
Alat Analisis	Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi

<b>3. Eka Irianingsih</b>	
Tahun Penelitian	2015
Judul	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di KPP Samsat Sleman)
Variabel Penelitian	Variabel bebas : kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi administrasi pajak
Alat Analisis	Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

<b>4. Winda Kemala</b>	
Tahun Penelitian	2015
Judul	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Variabel Penelitian	Variabel bebas: kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
Alat Analisis	Regresi Linier Ganda
Hasil Penelitian	kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>5. Nirawan Adiasa</b>	
Tahun Penelitian	2013
Judul	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Resiko
Variabel Penelitian	Variabel bebas: pemahaman peraturan perpajakan, Variabel terikat: Kepatuhan wajib pajak Variabel moderating: preferensi resiko
Alat Analisis	Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan preferensi resiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi resiko tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

**C. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

**1. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Menurut Ilhamsyah, Randi (2016:4) pemahaman pajak Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda dua. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan Wajib Pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Irianingsih, 2015).

Atas aspek pelayanan publik, penelitian Ilhamsyah (2016) menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya

## 3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Mardiasmo (2016:62) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam pelaksanaan sanksi perpajakan, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ni Ketut Muliari (2011) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

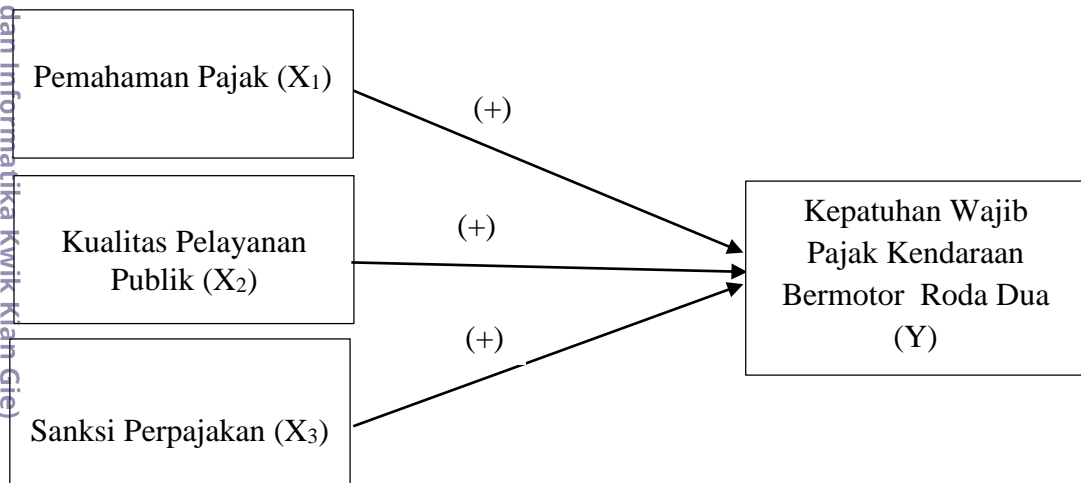
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Bermotor. Penelitian yang dilakukan Ilhamsyah (2016) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dikarenakan Wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kerangka penelitian dapat digambarkan dalam bentuk diagram seperti pada Gambar 2.1 berikut ini :

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



#### D. Hipotesis

H1: Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

H2 : Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

H3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.