

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah guna untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat untuk kemakmuran masyarakat luas (Perda Prov Jatim No. 9 Thn. 2010).

Pengetahuan mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi ketaatannya, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Arum, 2012).

2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) fungsi pajak dijelaskan sebagai berikut :

1. Fungsi *Budgetair*

Pembangunan hanya dapat terlaksana dengan di tunjang keuangan yang cukup tersedia pada kas negara. Pajak pemegang peranan dalam keuangan negara lewat tabungan pemerintah untuk disalurkan ke sektor pembangunan. Tabungan pemerintah ini diperoleh dari surplus, penerimaan rutin setelah dikurangi dengan pengeluaran rutin. Penerimaan rutin seperti penerimaan dari sektor pajak, retribusi, bea dan cukai, hasil perusahaan negara denda dan sitaan.

Penerimaan rutin untuk membiayai pengeluaran rutin dari pemerintah seperti, gaji pegawai, pembelian alat tulis, ongkos pemeliharaan gedung pemerintah, bunga dan angsuran pembayaran utang-utang kepada negara lain, tunjangan sosial dan lain sebagainya.

2. Fungsi *Regulerent*

Fungsi ini mengatur bahwa pajak sebagai alat bagi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu baik dalam bidang ekonomi, moneter, sosial kultur maupun dalam bidang politik. Dalam fungsi ini adakalanya pemungutan pajak dengan tarif yang tinggi atau sama sekali dengan tarif 0%.

3. Fungsi Pemerataan

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilitas

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian seperti, untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi.

2.1.3 Jenis – Jenis Pajak

Jenis pajak menurut Mardiasmo (2016) dapat dibedakan menjadi :

1. Menurut golongannya

- a. Pajak langsung, merupakan pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dibebankan kepada orang lain.
- b. Pajak tidak langsung, merupakan pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2. Menurut sifatnya

- a. Pajak subjektif, merupakan pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak
- b. Pajak objektif, merupakan pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3. Menurut lembaga pemungutnya

a. Pajak pusat, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumaha tangga negara.

Contoh : PPh, PPN, PPnBM, dan PBB

b. Pajak daerah, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

❖ Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

❖ Pajak Daerah, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia terdapat tiga sistem yang digunakan yaitu :

1. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dengan ciri – ciri sebagai berikut :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada pemerintah
- b. Wajib pajak pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah

2. *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri – cirinya adalah :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Pemerintah tidak menentukan besarnya pajak terutang tetapi hanya bersifat mengawasi.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah dan wajib pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.5 **Pengertian Pajak Daerah**

Pajak daerah menurut Raharjo (2014) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan pengaturan dari daerahnya sendiri, yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah dan merupakan pajak yang ditetapkan dan dipungut oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang pajak daerah menimbang bahwa Pajak Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna mendanai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk memantapkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi bagi pemerintah daerah telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Otonomi yang diberikan kepada daerah kabupaten dan kota dilaksanakan dengan memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya.

2.1.6 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah tingkat 1 karena termasuk pajak provinsi.

Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat – alat berat dan alat – alat besar yang

dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.1.7 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- b. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010 mengenai Pajak Kendaraan Bermotor
- c. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 mengenai Pajak Daerah

2.1.8 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah sebagai berikut :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor harga pasaran umum yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum diatas suatu kendaraan bermotor. Harga pasar umum adalah harga rata – rata yang diperoleh dari sumber data. Nilai Jual Kena Pajak (NJKB) ditentukan sebagai berikut:
 - a. Isi silinder yaitu isi ruangan yang terbentuk bulat total pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau suatu daya.
 - b. Penggunaan kendaraan bermotor
 - c. Jenis kendaraan bermotor

- d. Merk kendaraan bermotor
 - e. Tahun pembuatan kendaraan bermotor
 - f. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan serta
 - g. Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor berikut :
- a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas jumlah sumbu, roda dan berat kendaraan bermotor.
 - b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain solar, bensin, gas, listrik atau tenaga surya.
 - c. Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri – ciri mesin dari kendaraan bermotor yang dibedakan antara lain atas jenis mesin dan ciri – ciri mesin yang 1000cc atau 2000cc.

2.1.9 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan peraturan daerah. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi berdasarkan Perda Prov Jatim No. 13 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor menetapkan bahwa tarif PKB ditetapkan sebesar :

- a. 1,5% (satu koma lima persen) kepemilikan pertama untuk Kendaraan Bermotor pribadi dan badan.

- b. 1,0% (satu koma nol persen) untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI dan Pemerintah Daerah
- d. 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.
- e. Kepemilikan Kendaraan Bermotor pribadi roda 4 (empat) serta kendaraan bermotor roda 2 (dua) yang isi silinder 250cc keatas, kedua dan seterusnya dikenakan tarif secara progresif paling rendah 2% (dua persen) dan yang paling tinggi sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).

2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara insentif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak daerah (Mahaputri, 2016).

Dalam hal perpajakan dapat diartikan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan merupakan ketaatan seseorang dalam membayar pajak secara tepat waktu dan mampu melengkapi semua data persyaratan yang dibutuhkan.

2.1.11 Pengetahuan Pajak

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Pengetahuan pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

2.1.12 Kesadaran Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak tersebut memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Melaksanakan aturan perpajakan dengan pengetahuan pajak yang dimiliki. Jika pemahaman wajib pajak itu semakin membaik terhadap fungsi pajak maka wajib pajak akan bersedia membayar pajak dengan kesadarannya sendiri sehingga dengan tingkat kesadaran yang tinggi diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka

pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009)

2.1.13 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/patuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif dan dituntut untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

2.1.14 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik buruknya dalam melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa (KBBI, 2012). Pelayanan yang baik dari seorang petugas dapat memberikan respon positif bagi setiap wajib pajak, merasa terbantu. Perbaikan sarana dan peningkatan kemampuan teknis pegawai juga perlu ditingkatkan untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (UU No. 25 Thn. 2009).

Menurut Kotler (Ilhamsyah dkk, 2012) 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 staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang menjanjikan 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-raguan)

2.2 Penelitian Terdahulu

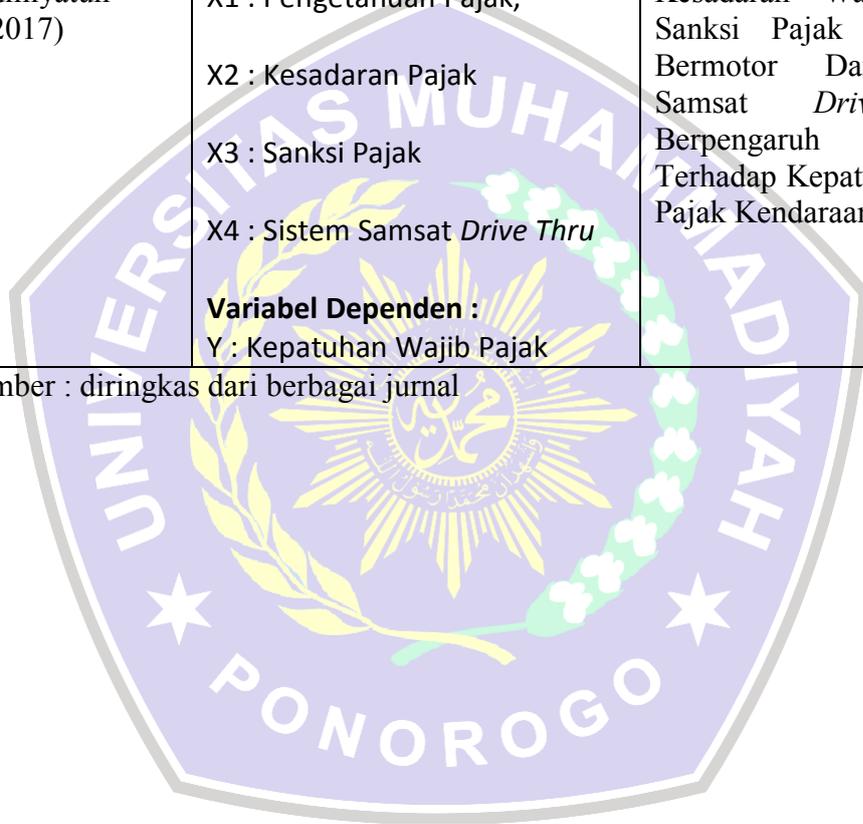
Berikut beberapa ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan peneliti disajikan pada tabel :

Tabel : 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil
1.	Mahaputri dan Noviari (2016)	<p>Variabel Independen: X1: Pemahaman Peraturan Perpajakan X2: Kesadaran Wajib Pajak, X3: Akuntabilitas Pelayanan Publik</p> <p>Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Denpasar.
2.	Ilhamsyah dkk (2016)	<p>Variabel Independen: X1: Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan X2: Kesadaran Wajib Pajak X3: Kualitas Pelayanan X4: Sanksi Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen : Y: Kepatuhan Wajib Pajak Restoran</p>	Variabel pemahaman dan pengetahuan 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.
3.	Christina dan Kempramareni (2012)	<p>Variabel Independen : X1: Kewajiban Moral X2: Kualitas Pelayanan X3: Sanksi Perpajakan</p> <p>Varibel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	Kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar.
4.	Susilawati dan budiarta	<p>Variabel Independen : X1: Kesadaran Wajib Pajak</p>	Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi

	(2013)	<p>X2: Pengetahuan Pajak</p> <p>X3: Sanksi Perpajakan</p> <p>X4: Akuntabilitas Pelayanan Publik</p> <p>Variabel Dependen : Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kota Singaraja</p>
5.	Wardani dan rumiyatun (2017)	<p>Variabel Independen :</p> <p>X1 : Pengetahuan Pajak,</p> <p>X2 : Kesadaran Pajak</p> <p>X3 : Sanksi Pajak</p> <p>X4 : Sistem Samsat <i>Drive Thru</i></p> <p>Variabel Dependen : Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p>

Sumber : diringkas dari berbagai jurnal



2.4 Hipotesis

Dalam penelitian ini diajukan sebuah hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2012). Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pengetahuan tentang pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak tersebut terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan adanya pengetahuan yang baik maka wajib pajak akan memberikan sikap yang benar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Utomo dkk, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian juga dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₀₁ : Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

Ha₁ :Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

2. Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat (Utomo dkk, 2015). Kesadaran wajib pajak terlihat dari kesukarelaan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H0₂:Kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

Ha₂ : Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan diberikan sanksi. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (normaperpajakan) akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2016).

Menurut penelitian Christina dan Kampramareni (2012) sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian juga dilakukan oleh Utomo dkk (2015) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H₀₃ :Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

Ha₃ :Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pelayanan yang baik dari petugas sangat dituntut untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, apabila petugas bersikap ramah dan mampu memberi penjelasan tentang pajak maka wajib pajak merasa terlayani dengan baik. Menurut Suryadi (Christina dan Kepramareni, 2012) pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Jika kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian Ummah (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H₀₄:Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

Ha₄:Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

5. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pengetahuan perpajakan adalah perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, melalui pendidikan formal dan nonformal.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015).

Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak serta pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan

kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Ilhamsyah dkk (2016) pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara bersama – sama (simultan) dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian Kemala (2015) juga menyebutkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak, dan reformasi administrasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₀₅ : Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.

H_{a5} : Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Magetan.