

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Pajak adalah suatu aturan yang mengharuskan setiap individu membayar iuran kepada negara dengan maksud kemakmuran bagi rakyatnya sendiri dengan kata lain dari rakyat dan untuk rakyat yang tentunya dilandaskan dengan undang-undang yang mengatur (Gustaviana, 2020). Sedangkan menurut Ilhamsyah, dkk (2016) Pajak merupakan iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut Peraturan-Peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Mardiasmo (2009) mengatakan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan Pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan/dilaksanakan oleh wajib pajak kepada Negara berlandaskan Peraturan Undang-Undang sifatnya memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara pribadi akan tetapi, langsung ditujukan untuk membiayai pengeluaran Negara guna kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

### **2.1.2 Pajak Daerah**

Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 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.

Menurut Ilhamsyah, dkk (2016) Pajak Daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Dapat disimpulkan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib bagi orang pribadi atau badan kepada pemerintah Daerah yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

### **2.1.3 Jenis – Jenis Pajak Daerah**

Jenis-jenis Pajak Daerah di Indonesia Pajak Daerah dibagi menjadi dua bagian, yaitu Pajak Daerah tingkat I (Propinsi) dan Pajak Daerah tingkat II (Kabupaten/Kota). Pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

#### **1. Pajak Propinsi Berdasarkan UU No.28 tahun 2009**

Pajak Daerah yang dapat dipungut Daerah tingkat I (Propinsi) meliputi :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor.
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor.
  - d. Pajak Air Permukaan.
  - e. Pajak Rokok
2. Pajak Kabupaten/Kota Berdasarkan Undang-undang No. 28 tahun 2009, Pajak Daerah yang dapat dipungut Daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) meliputi :
- 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

#### **2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Pergub Jatim, 2018). Pajak ini dibayar di muka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun. Tarif yang dikenakan untuk kendaraan bermotor beragam, sebagai berikut ini rinciannya :

1. Bagi kepemilikan kendaraan motor pertama sebesar 2%, kemudian untuk kendaraan bermotor kedua sebesar 2,5% dan akan meningkat untuk kepemilikan setiap kendaraan bermotor seterusnya sebesar 0,5%.

2. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan, tarif pajaknya sebesar 2%.
3. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh pemerintah pusat dan daerah sebesar 0,50%.
4. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor alat berat sebesar 0,20%.

#### **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan pelaku untuk mau mengerti hukum dan suatu kewajiban perpajakan yang terapat pada dirinya sendiri. Dengan kata lain kepatuhan ialah Wajib Pajak atau pelaku mau membayar pajak terhutang atau mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Gustaviana, 2020). Sedangkan menurut Susanti (2018) Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Menurut Ilhamsyah, dkk (2016) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban-kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak pajak yang ia dapat. Dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah kemampuan dan kemauan Wajib Pajak untuk patuh atau tunduk terhadap kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

#### **2.1.6 Kebijakan Pemutihan Pajak**

Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 Nomor 86/PMK.03/2020 dan Keputusan Gubernur Jatim

Nomor 188/334/KPTS/013/2020 tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Bagi Masyarakat Jatim. Kebijakan Pemutihan Pajak atau yang sering masyarakat sebut dengan pembebasan sanksi administratif merupakan pembebasan terhadap sanksi administratif Pajak Kendaraan Bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Timur peraturan Nomor 188/208/KPTS/013/2020 dasar pemberian insentif pajak kendaraan bermotor untuk roda 2 dan 3 sebesar 15% sedangkan untuk roda 4 atau lebih sebesar 5%.

Menurut Wilyam (2020) Pemutihan adalah proses, cara, dan perbuatan memutihkan. Pemutihan Pajak berarti suatu tindakan yang dilakukan oleh Negara guna menertibkan para Wajib Pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan dengan cara tidak atau menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu. Pemutihan Pajak dalam bidang Perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dapat disimpulkan bahwa Pemutihan Pajak merupakan suatu upaya Pemerintah Daerah untuk memberikan keringanan Pajak kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai Pembebasan Pokok Pajak Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi, Pembebasan Pengenaan Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor II. Menurut Wilyam (2020) Pemutihan Pajak ini dapat dijalankan dengan diadakannya Sosialisasi mengenai Pemutihan Pajak ini melalui media komunikasi, baik

media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio *visual* seperti radio atau televisi.

### **2.1.7 Pembebasan Bea Balik Nama**

Sesuai yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan pemberian keringanan yang diberikan oleh Gubernur terhadap tarif pokok bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kendaraan bermotor dalam atau luar provinsi untuk penyerahan pertama. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang disingkat BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha (Pergub Jatim, 2018). Berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Timur peraturan Nomor 188/208/KPTS/013/2020 dasar pembebasan sanksi administrasi bea balik nama kendaraan bermotor untuk sebesar 30%.

### **2.1.8 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi Perpajakan adalah suatu program/kegiatan yang diimplementasikan oleh DJP untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai pajak serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan Perpajakan (Rizky dan Amin, 2016).

Menurut Boediono, (2017) Sosialisasi Perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat

pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi Perpajakan adalah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan Perpajakan dan Perundang-undangan.

Sosialisasi Perpajakan yang dilakukan secara intensif dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan Nasional. Dengan adanya Sosialisasi Perpajakan akan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan (Kurniawan, 2014).

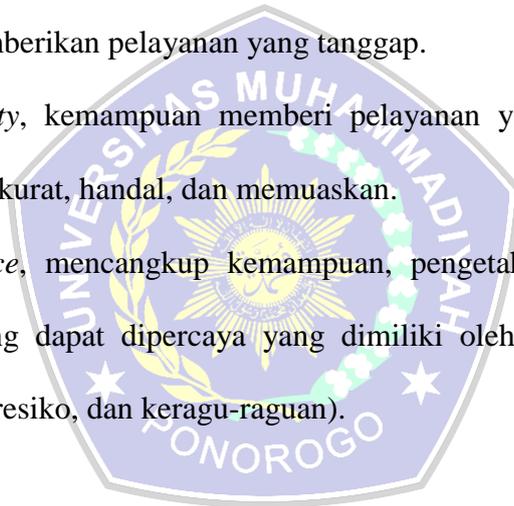
#### **2.1.9 Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak (Utama, 2012). Menurut Barus, (2016) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan yang menginginkannya.

Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh atas pelayanan yang terima dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Menurut Ilhamsyah (2016) terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan yaitu:

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



## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian / Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Barus, Stephanie Amelia Handayani(2016)	Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru	Kuantitatif	<p>1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Akses pajak yang mudah seperti lokasi unit pelayanan dan tata loker yang strategis, sistem antrian yang adil dan ringkas, prosedur yang tepat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak..</p> <p>2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalan hak dan kewajibannya.</p> <p>3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

				<p>Wajib pajak merasa tidak ada pengaruh dari sosialisasi yang diberikan baik dari pihak SAMSAT maupun DISPENDA.</p> <p>4. Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak nyaman dan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.</p> <p>5. Koefisien determinasi penelitian ini adalah 0.543 yang memperlihatkan bahwa 54.3% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan</p>
2.	Rahayu C, Amirah (2018)	<p>Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan</p> <p>Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan</p> <p>Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan</p>	Kuantitatif	<p>Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh sebesar 95,4% sedangkan sisanya yaitu sebesar 4,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini, misalnya kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.</p>

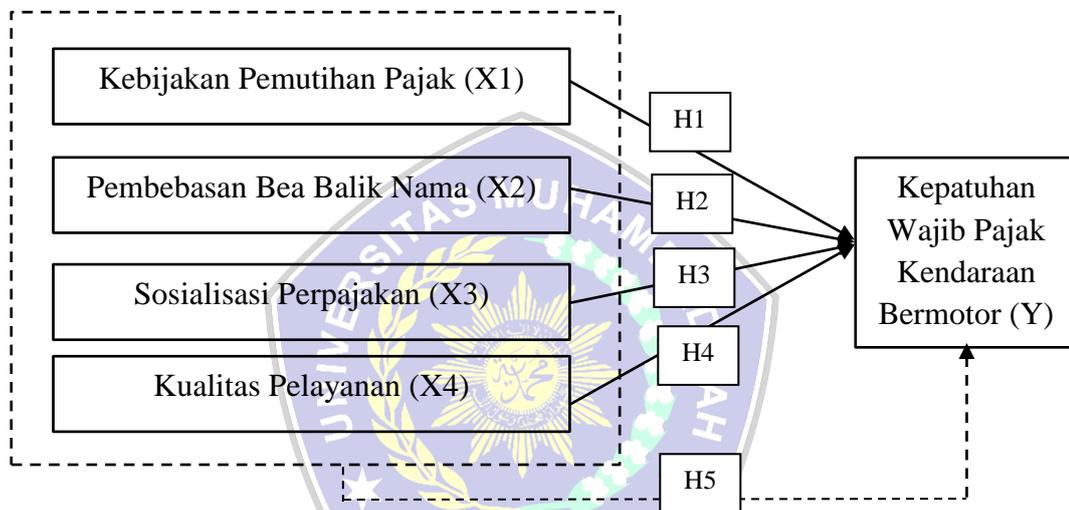
		<p>Bermotor</p> <p>(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap</p> <p>(SAMSAT) Kabupaten Brebes)</p>		
3.	Susanti, Niken Aprilia (2018)	<p>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>(Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman)</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Sedangkan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan <i>e-samsat</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.</p>
4.	Gustaviana, Sandy (2020)	<p>Pengaruh Program <i>E-Samsat</i>, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan</p>	Kuantitatif	<p>Program <i>E-Samsat</i>, program Samsat Keliling, program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Program Pembebasan BBNKB, dan Operasi Kepolisian diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak</p>

		<p>Bermotor Dan Operasi Kepolisian</p> <p>Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang)</p>		<p>dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Karena hal ini merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Program tersebut dibuat sedemikian rupa agar wajib pajak mudah, nyaman, dan aman melakukan pembayaran wajib pajak atau dengan segala bentuk aktivitasnya yang menyangkut pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p>
5.	Ferry W dan Sri D (2020)	<p>Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p>

Sumber : Data diolah, 2020

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan relevansi antara variabel independen yang dalam penelitian ini adalah Kebijakan Pemutihan Pajak (X1), Pembebasan Bea Balik Nama (X2), Sosialisasi Perpajakan (X3) Kualitas Pelayanan (X4), terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Y). Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dari variabel-variabel penelitian di atas :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

**Keterangan :**



**: Garis Parsial**



**: Garis Serempak**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang akan diuji tingkat kebenarannya pada permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang, landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

### 1. Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Madiun.

Kebijakan Pemutihan Pajak merupakan suatu program Pemerintah Provinsi terhadap pembebasan sanksi administratif pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ferry dan Sri (2017) menjelaskan bahwa Pemutihan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dimana realisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui pemutihan telah berjalan secara efektif. Kebijakan ini juga dapat mendorong antusiasme masyarakat dalam menunaikan kewajibannya sebagai Wajib Pajak sehingga dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak. Sedangkan menurut Gustaviana (2020) menjelaskan bahwa Program Pemutihan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dikarenakan kebijakan pemutihan pajak hanya diperuntukan oleh wajib pajak yang menunggak dan tidak berlaku bagi wajib pajak yang tidak menunggak.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H<sub>0</sub><sub>1</sub> : Kebijakan Pemutihan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

**Ha<sub>1</sub> : Kebijakan Pemutihan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

## **2. Pengaruh Pembebasan Bea Balik Nama terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Madiun**

Sesuai yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan pembebasan yang diberikan oleh Gubernur terhadap pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap kendaraan bermotor dalam atau luar provinsi Hal ini diduga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dan hanya akan dikenakan atau dipungut pokok pajak kendaraan bermotornya saja. Dalam penelitian yang dilakukan Rahayu dan Amirah (2018) Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian Gustaviana (2020) Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H<sub>0</sub><sub>2</sub> : Pembebasan Bea Balik Nama tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

**Ha<sub>2</sub> : Pembebasan Bea Balik Nama Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

### **3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Madiun**

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Rahayu dan Amirah (2018) apabila Pemerintah dapat berhasil memberikan pengetahuan yang luas mengenai pentingnya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kepada masyarakat maka kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya pasti akan mengalami peningkatan. Menurut Dharma dan Suardana (2014) variabel Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Akan tetapi menurut Susanti (2018) Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa ada atau tidaknya Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H<sub>03</sub> : Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

**H<sub>a3</sub> : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Madiun**

Ramdani, Faridah dan Badriah (2019) variabel Kualitas Pelayanan Pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis. Sejalan dengan Barus (2016) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak nyaman dan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi menurut Novitasari (2015) Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H<sub>04</sub> : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

**Ha<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

## **5. Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, , Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan**

Upaya untuk meningkatkan sumber potensi Pendapatan Daerah yaitu dengan cara mendorong antusiasme masyarakat dalam menunaikan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Sehingga dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak. Dalam mendorong antusiasme masyarakat Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan Kebijakan atau Program guna meningkatkan pendapatan daerah sekaligus menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak yaitu, Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor memberikan sumbangan yang paling tinggi pada penerimaan pajak daerah Provinsi yakni pada tahun 2019 sebesar 108,51 %. Disamping itu, Sosialisasi Perpajakan juga sangat diperlukan dalam menumbuhkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Apabila Pemerintah berhasil memberikan pengetahuan yang luas mengenai pentingnya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kepada masyarakat maka kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya pasti akan mengalami peningkatan. Selain itu Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak nyaman dan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**H0<sub>5</sub> : Kebijakan Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

**Ha<sub>5</sub> : Kebijakan Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**



