

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian pajak

Berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli, mempunyai penjelasan dan makna yang sama, agar mendapatkan perumusan pajak yang mudah dipahami bagi semua orang. Berbagai definisi pajak antara lain:

Pajak secara umum merupakan iuran dari masyarakat untuk negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat bisa dipaksakan dan terutang oleh wajib dan tidak akan mendapatkan prestasi kembali (kontra prestasi atau balas jasa) secara langsung dan hasilnya bisa dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam melaksanakan urusan pemerintah dan untuk pembangunan yang merata bagi semua orang (Sihaan, 2016).

Menurut Prof.Dr.Rocmat Soemitro, S.H. dalam bukunya “Dasar-dasar Hukum pajak dan Pajak Pendapatan, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dipakai langsung serta digunakan untuk pembayaran pengeluaran umum.

Prof.Dr.P.J.A. Andriani Menyebutkan bahwa :“Pajak merupakan iuran rakyat pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang yang harus membayarnya sesuai peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, serta tidak

menikmati prestasi kembali yang diperoleh langsung, yang dapat digunakan untuk pembiayaan pengeluaran-pengeluaran umum negara yang berhubung langsung dengan tugas negara (Darwin, 2010:15-16).

Dari ketiga pendapat diatas, maka pengertian pajak menurut penulis merupakan Pemungutan iuran dari masyarakat untuk kas negara yang bersifat dapat dipaksakan kepada wajib pajak berdasarkan undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan guna untuk membiayai pengeluaran umum serta tugas negara agar terciptanya kesejahteraan bagi semua masyarakat.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Menurut (Prasetyono, 2012:19). Pajak merupakan suatu peranan yang sangat penting bagi kehidupan di suatu bernegara, agar dapat melaksanakan pembangunan nasional yang bersumber dari anggaranan pendapatan negara untuk memberikan biaya untuk pengeluaran pembangunan dan tugas kenegaraan. Maka pajak memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak merupakan sumber penghasilan negara yang dapat diperuntukan untuk melakukan pembiayaan seperti biaya belanja pegawai, pembangunan nasional dan pemeliharaan fasilitas milik negara.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pengaturan perekonomian diatur dengan kebijakan pajak yang diberikan, dipakai sebagai alat pengatur untuk mengiringan penanaman modal, baik pemodalan di dalam negeri ataupun pemodalan di luar negeri, supaya bisa memberikan keringanan pajak. Sedangkan pemberian perlindungan

produksi yang dihasilkan dalam negeri, pemerintah memberikan ketetapan bea masuk yang tinggi bagi produk luar negeri supaya produksi yang dihasilkan di dalam negeri tetap terjaga kestabilannya.

3. Fungsi Stabilitas

Pemerintah dalam melaksanakan kebijakan memiliki dana yang diberikan untuk menstabilkan harga produk, agar inflasi dapat dikendalikan di kemudian hari. Dengan cara mengatur peredaran uang yang beredar di masyarakat, dan pemungutan pajak.

4. Fungsi Redistribusi pendapatan

Pendapatan pajak dapat digunakan untuk kepentingan umum seperti pembiayaan pembangunan infrastruktur agar dapat membuka kesempatan pekerjaan, dan akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.1.3 Asas Perpajakan

Menurut Adam Smith asas perpajakan adalah:

1. Asas Kesamaan atau Keadilan (*Equality*)

Asas *equality* berhubungan dengan keadilan, pemungutan pajak dilakukan secara adil dan merata. Keadilan mempunyai konsep penerimaan dan pengorbanan ketika kita membayar pajak, pemerintah ikut memberikan manfaat pajak kepada WP yang membayar dan tidak dapat dilihat secara langsung tapi untuk kepentingan bersama.

2. Asas Kepastian (*Certainty*)

Dapat diungkapkan pajak dilaksanakan secara pasti, dan tidak sewenang-wenang. WP dapat mengetahui berapa besarnya pajak terhutang dan jadwal jatuh tempo pembayaran pajak telah ditetapkan.

3. Asas kenyamanan (*Convenience*)

Dalam pembayar pajak wajib pajak tidak dalam kondisi kesulitan ekonomi dan bisa membayar pajak disaat yang tepat dan sudah mampu.

4. Asas Ekonimis (*Ekonomy*)

Dalam pemungutan pajak hendaklah pemberian ditetapkan dan biaya pemenuhan kewajiban bagi WP sekecil mungkin dan bisa terjangkau bagi semua kalangan (Priantara, 2016).

2.1.2 Jenis-Jenis Pajak

2.1.2.1 Pajak Pusat

Merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintahan pusat yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak ditetapkan berdasarkan undang-undang yang telah diberlakukan. Pajak ini terbagi atas pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang beban pajaknya tidak dapat digeser kepada pihak lain dan ditanggung oleh di WP sendiri. Seperti: Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan pajak tidak langsung merupakan jenis pajak yang beban pajaknya dapat digeserkan kepada pihak lain seperti: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea materai, Cukai, dan sejenisnya (Darwin, 2010:21).

2.1.2.2 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang diberikan oleh penduduk suatu daerah kepada pemerintah daerah yang digunakan untuk kepentingan pemerintah dan juga kepentingan umum suatu daerah dan juga merupakan sumber anggaran pendapatan daerah atau APBD digunakan pemerintah untuk menjalankan program-program kerjanya. (Darwin, 2010:100).

Menurut ketentuan undang-undang Nomor 28 tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah jenis Pajak Daerah ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok dan lain-lain (Darwin, 2010).

2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak Daerah

1. Pemungutan dengan Sistem Surat Ketetapan (SKP)

Penetapan wajib pajak untuk menentukan saat dimana seseorang atau badan mulai terutang pajak dan mempunyai kewajiban dalam membayar pajak terutang untuk masa pajak tertentu, dalam kewajiban mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan diberlakukan secara tepat sesuai dengan undang-undang. Dan merupakan sistem konvensional atau disebut dengan *official assessment system* dalam pajak pusat. Dalam undang-undang pajak baru, sistem ini dikenal juga dengan sistem *cumpolsory compliance*. Sistem ini dalam pelaksanaannya dimana aparat pajak yang aktif dalam pelaksanaan pemungutan, sedangkan wajib pajak lebih bersifat pasif. Jadi secara formal wajib pajak yang memiliki hutang pajak apabila yang

bersangkutan sudah menerima surat ketetapan pajak. Dalam penetapan sistem ini dapat dibagi antara lain : (*stelsel*), yaitu: *stelsel* fiktif yang pengenaannya pada awal tahun yang diwujudkan dalam bentuk surat ketetapan sementara, dan *stelsel* riil yang mewujudkan pengenaan pada akhir tahun, bentuk surat ketetapannya rampung (ketetapan *benefit*).

2. Pemungutan dengan Sistem Setor Tunai

Sistem ini dikenal dengan istilah *Contante Storting* (CS) istilah ini pertama kali dikemukakan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 3 Tahun 1947 jo. Surat Kantor Besar Pejabat Pajak Mangelang No. Nota/OTPP 24 tanggal 15 november 1945 tentang ongkos pemeriksaan Pajak Pembangunan I. Sistem ini sama dengan pajak pusat yaitu *self assessment system* dimana wajib pajak mendapatkan kepercayaan untuk menghitung, menetapkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang ke kas negara atau kas daerah bagi pajak daerah. Sistem ini lebih aktif wajib pajak, sedangkan aparat perpajakan lebih bersifat pasif. Dijelaskan dengan hukum pembuktian pada sistem setor tunai, berada pada pihak aparat perpajakan, memberikan pembuktian baru kemudian melaksanakan tindakan. Berbeda dengan sistem surat ketetapan, apabila kemudian terjadi ketidakbenaran, wajib pajaklah yang bisa memberikan bukti secara sah bahwa ketetapan pada surat ketetapan tersebut tidak salah. Sistem setor tunai ini dapat mentoleransi pemberian kesempatan kepada wajib pajak supaya bisa mengintrofeksi diri dengan mengubah atau membenarkan kekurangan formulir yang disediakan pada waktu yang telah ditentukan.

3. Pemungutan Dengan Sistem Pembayaran Di Muka.

Sistem pembayaran Di Muka dikelompokkan menjadi dua sistem yakni Pembayaran Dimuka (PDm) sebagai ketentuan definitif dan pembayaran Di Muka (PDm) sebagai pembayaran pendahuluan. Pembayaran di muka sebagai ketentuan definitif mempunyai arti dalam sistem ini pada akhir tahun diperlukan lagi penetapan secara definitif. Contoh pembayaran di muka seperti pajak hiburan tiket masuk seperti biskop yang sudah dibayar terlebih dahulu.

4. Pemungutan dengan Sistem Pengaitan

Sistem pengaitan merupakan pungutan pajak daerah bisa dikaitkan dengan sebuah pelaksanaan atau kepentingan wajib pajak. Ada dua model sistem ini yaitu pertama, sistem pengaitan murni dimana pungutan pajak murni mengait pada pelayanan, dapat dilaksanakan bila dilakukan secara terpadu dengan jenis pungutan yang ditumpagi. Kedua, pengaitan jenis pungutan yang dilakukan secara bersama-sama dalam satu atap (*one roff operation*). Sistem pengaitan murni di contoh dari pelaksanaan Pajak Penerangan Jalan. Sistem pengaitan pada pelayanan yang dilakukan pada beberapa jenis pungutan didalam satu atap berupa beberapa instansi yang terkait secara bersama-sama melakukan kegiatan dalam satu kantor bersama. Contohnya adalah pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berkaitan dengan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang dilaksanakan pada kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap).

5. Pemungutan dengan Sistem Benda Berharga

Sistem pemungutan ini umumnya digunakan untuk memungut retribusi daerah, seperti retribusi parkir. Yang dimaksud dengan benda berharga adalah alat yang dipakai untuk sarana yang diberikan, sekaligus sebagai tanda pembayaran. Benda berharga itu diantaranya berupa karcis, kupon, material, formulir, berharga dan tanda lain yang ditetapkan oleh kepala daerah melalui Dinas Pendapatan Daerah.

6. Pemungutan dengan Sistem Kartu

Sistem ini dipakai untuk pembayaran yang dalam pelaksanaannya ada kartu tanda terima (memiliki nilai uang) dan kartu sebagai tempat membayar. Contohnya pelaksanaan pungutan pajak radio pada tahun 1980-an dimana wajib pajak menggunakan Kartu Pajak Radio sebagai alat untuk melakukan pembayaran (Samudra, 2016:73-75).

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.3.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8, Pajak yang didapat dari pungutan atas kepemilikan atau penggunaan jenis jalan darat atas kendaraan bermotor dan semua kendaraan beroda berserta gandenganya, kendaraan bermotor tidak melekat permanen.(Darwin, 2010:175).

2.1.3.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dalam pelaksanaan peraturan atau kebijakan yang disusun oleh pemerintah yang memiliki landasan hukum yang kuat supaya peraturan yang diberikan tersebut berjalan dengan semestinya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor

dilaksanakan dengan jelas memiliki landasan hukum yang kuat supaya setiap warga negara wajib menjalani ketentuan yang telah dibuat tersebut agar dikemudian hari tidak memperoleh sanksi yang telah ditetapkan. Dasar hukum yang mengatur Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah.

2.1.3.3 Objek, Subjek, dan Wajib Pajak

Objek Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kepemilikan atau penugasan kendaraan yang digunakan disemua jenis-jalan raya didarat, dikawasan bandara, pelabuhan, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olah raga dan rekreasi. Kepemilikan memiliki arti penguasaan terhadap kendaraan bermotor yang meliputi kepemilikan atau penguasaan yang terdaftar di daerah provinsi yang berdomisili selama jangka waktu tertentu, seperti sembilan puluh hari berturut-turut, alat-alat berat dan alat-alat besar.

Menurut (Sihaan, 2016), pada PKB subjek pajak merupakan pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu yang menjadi wajib pajak dalam penelitian ini adalah pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.1.5 Pengertian kepatuhan wajib pajak

Merupakan suatu ketaatan, tunduk, dan patuh melaksanakan peraturan perpajakannya tanpa adanya unsur pemaksaan dalam memenuhi urusan hak dan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan untuk menjalankan ketentuan ataupun aturan perpajakan yang wajib dilaksanakan Sebagaimana dikutip dalam jurnal (Mandagi, Sabijono, & Tirayoh, 2014) kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu ketaatan untuk menjalankan ketentuan–ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang wajib diharuskan agar dilaksanakan. Kepatuhan Wajib dikemukakan (Moh. Zain:2014) suatu kepatuhan dan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat dilihat dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib Pajak berusaha tahu serta dan memahami ketentuan peraturan perpajakan.
2. Mengisi dengan lengkap dan jelas formulir pajak
3. Menghitung dengan benar jumlah pajak yang terhutang
4. Membayar pajak tepat waktunya,
5. Mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Menurut (Rahayu, 2013) ada dua macam kepatuhan wajib.

1. Kepatuhan formal

Yaitu keadaan wajib pajak melaksanakan pembayaran secara formal yang sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materil

Yaitu keadaan Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya telah menjalankan semua ketentuan isi perhitungan dan penyetoran dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.5.1 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Sesuai Kep. MenKeu No.544/KMK.04/2000 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

1. Dalam Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilaksanakan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk jenis pajak masing-masing yang terhutang paling banyak 5%.
3. Tidak ada tunggakan pajak dan semua jenis pajak.
4. Tidak pernah menjalani hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
5. Wajib Pajak memberikan laporan keuangan untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah dikutip dalam penelitian (Caroko, Susilo, & Z, A, 2015) proses pemberian bantuan terhadap wajib pajak dan yang memerlukan kepekaan serta hubungan interpersonal supaya tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam penelitian (Rusmayani & Supadmi, 2017), menurut (Palda dan Hanousek, 2002) rasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi serta kepatuhan wajib pajak yang akhirnya meningkatkan penerimaan negara. Dalam penelitian (Nurhakim, Pratomo, & Ak, 2015) pelayanan pada kantor perpajakan bisa diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Kualitas pelayanan merupakan kepuasan bagi wajib pajak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang diinginkan oleh wajib pajak. Dalam penelitian (Awaludin, Nurnaluri, & Damayanti, 2017) menurut hesti (2013) dalam komala (2014) indikator kualitas pelayanan adalah :

1. Bukti fisik (*Tangible*), berfokus pada barang atau jasa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Pemberian layanan secara fisik mewakili semua peralatan agar mendapatkan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengetahui seberapa kualitas yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan yang di dapat segera mungkin dan puas, untuk mendapatkan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dengan tidak adanya kesalahan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemampuan karyawan dalam memberi bantuan kepada konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap. Menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menanggapi semua pertanyaan, permintaan, *complain* dari pengguna layanan.
4. Keyakinan (*Assurance*), Jaminan pengetahuan dan *skill* seorang karyawan dalam melayani dengan kesopanan/keramahannya, kemampuan karyawan dalam perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, mencakup pengetahuan kesopanan, kemampuan, serta sifat percaya yang dimiliki para staf, bebas dari keragu-raguan dan resiko yang fatal.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu pemberian perhatian kepada karyawan secara tulus, caring (kepedulian), kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam pelaksanaan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.1.7 Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

2.1.7.1 Pengertian SAMSAT *Corner*

SAMSAT *Corner* merupakan inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Kepulauan Riau berkerja sama dengan polda Kepri khususnya dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau pengesahan STNK satu tahun. SAMSAT *corner* ini melayani pelaksanaan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) khususnya untuk jangka waktu satu tahun, baik untuk kendaraan roda dua ataupun roda empat (dispenda.co.id).

2.1.7.2 Tujuan dari program SAMSAT *Corner*

Dalam penelitian (Pahmi, 2015) agar bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta SAMSAT *Corner* bisa membantu mendekatkan diri kepada Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jadi, dapat dikatakan program SAMSAT *Corner* memiliki tujuan dalam pelaksanaan inovasi tersebut agar bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikemudian hari.

2.1.7.3 Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan yang ada di SAMSAT *Corner* adalah seperti mempermudah para wajib pajak dalam penerimaan dokumen wajib pajak, pengesahan STNK satu tahunan yang dimana tingkat penerimaan dokumen pajak sangat tinggi bila dibanding dengan SAMSAT induk dengan adanya kualitas

pelayanan yang baik maka otomatis penerimaan pajak dari sumber keuangan negara bisa berjalan dengan baik untuk pembangunan negara (Pahmi, 2015).

2.1.8 Sanksi Pajak

2.1.8.1 Pengertian Sanksi Pajak

Merupakan jaminan ketentuan atas aturan yang dikeluarkan oleh perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (norma perpajakan) harus dituruti/ditaati/dipatuhi oleh mereka yang terdaftar sebagai wajib pajak yang sudah ditentukan (Mardiasmo, 2011:47). Sanksi dilaksanakan agar tidak dilanggar lagi peraturan atau Undang-Undang dan apabila wajib pajak tidak menunaikan kewajibannya akan diberlakukan sanksi wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak, jika seseorang memandang sanksi pajak yang diterima dapat merugikan untuk memberi efek jera supaya dapat tercipta kepatuhan wajib pajak yang patuh dikarenakan dalam pemberi sanksi apalagi denda maka wajib pajak merasa dirugikan dan segera melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.8.2 Macam-macam Sanksi Perpajakan

Ada beberapa sanksi pajak yang bisa diterapkan sesuai dengan perundang-undang perpajakan seperti

1. Sanksi Administrasi, dikenakan kepada wajib pajak yang lalai dalam pembayaran pajak dan ketentuan peraturan perpajakan atau dengan sengaja melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku.

Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa denda, bunga, atau kenaikan pajak.

2. Sanksi pidana Dapat di berupa denda pidana, ada sanksi pidana diantaranya denda pidana, dan pidana kurungan,.
3. Pidana Penjara, berupa pemberian hukuman terhadap perampasan kemerdekaan seseorang yang bersalah. Pidana penjara terjadi karena kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak dapat berlaku kepada pihak ketiga, hanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul/Peneliti/No.ISSN	Tahun/Variabel	Hasil
1	PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PROGRAM SAMSAT CORNER TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Kusuma & Asis, 2017)	2017 Independen : 1.pengetahuan wajib pajak(X₁) 2.Kesadaran Wajib Pajak(X₂) 3.Program SAMSAT corner(X₃) Dependen : Kepatuhan wajib pajak (Y)	Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kesadaran wajib pajak dan program SAMSAT corner berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2	PENGARUH SOSIALISASI PENGETAHUAN SANKSI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Rusmayani & Supadmi, 2017)	2017 Independen: 1.Sosialisasi Pengetahuan(X) 2.Sanksi Pajak(X₂) 3.Kualitas Pelayanan(X₃) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sosialisai perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3	PENGARUH SOSIALISAI SANKSI DAN PERSEPSI AKUNTABILITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Widnyani & Suardana, 2016)	2016 1.Sosialisai(X₁) 2.Sanksi pajak(X₂) 3.Akuntabilitas(X₃) Kepatuhan wajib pajak (Y)	Sosialisai, sanksi dan akuntabilitas terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4	PENGARUH KESADARAN SOSIALISASI AKUNTABILITAS PUBLIK DAN SAKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Awaludin et al., 2017)	2016 1.Sosialisasi(X_1) 2.Akuntabilitas publik(X_2) 3.Sanksi pajak(X_3) Kepatuhan wajib pajak (Y)	Sosialisasi, akuntabilitas publik dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar
5	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Awaludin et al., 2017)	2017 1.Kualitas Pelayanan(X_1) 2.Kepuasan Wajib Pajak(X_2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6	PENGARUH KUALITAS PELAYANANA SANKSI PAJAK DAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Yanti, 2018)	1.Kualitas Pelayanan(X_1) 2.Sanksi Pajak(X_2) 3.Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X_3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak

Dalam Penelitian (ishak) Memberikan kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum, merupakan pelayanan yang berkualitas dan dilaksanakan dengan memberikan rasa puas, rasa sigap, rasa tanggap kemampuan, penuh kesopanan dan sifat yang bisa dipercaya dari para aparat pajak dalam pelayanannya serta memberikan kedekatan komunikasi yang baik, Pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan secara terus menerus untuk memenuhi standar kepuasan penikmat pelayanan itu, hal ini bisa menjadi modal utama untuk menarik perhatian para wajib pajak. Beberapa fasilitas yang bisa disediakan kepada para wajib pajak seperti menyediakan sarana serta prasarana yang dibutuhkan oleh wajib pajak, suatu hal yang penting yaitu dengan adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi yang dapat menanamkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat dugaan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.2 Pengaruh Antara Program SAMSAT *Corner* terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak

Program yang berinovasi yang lahir karena kebutuhan masyarakat yang sibuk yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset

Daerah adalah *SAMSAT Corner* yang lokasinya berada di Galeria Mall. *SAMSAT Corner* sangat kreatif dengan keuniknya *SAMSAT Corner* dekat dengan keramaian seperti *mall*, dan supermarket. Merupakan inovasi yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Daerah agar memudahkan masyarakat dalam hal pengesahan dokumen pembayaran pajak. Sistem yang telah dikembangkan oleh SAMSAT, seperti *SAMSAT Corner* dan *SAMSAT drive-thru* berguna untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan program baru yang lebih efisien, dan mudah serta gampang (Wardani dan Rumiyatun, 2017; Fitriani dkk., 2014). Serta Dengan pemberian persyaratan yang diharapkan dalam pendaftaran bagi masyarakat khususnya Wajib Pajak bisa meningkat.

Dengan mampu memahami bagaimana program *SAMSAT Corner* itu sendiri bisa meningkatkan wajib pajak. Maka peneliti bisa merumuskan hipotesis sebagai berikut Program *SAMSAT Corner* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam pemungutan pajak di Indonesia berlaku sistem pemberian kepercayaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban sendiri. Tetapi kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya. Maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak menaati aturannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan dilakukan dengan tegas agar bisa merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih memilih untuk patuh membayar kewajiban perpajakannya. Maka peneliti memberikan kesimpulan

bahwa, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak hal ini bisa kita lihat pada penelitian nugroho dalam penelitian (Widnyani & Suardana, 2016) wajib pajak bisa memenuhi kewajiban perpajakan karena merasa dirugikan diakibatkan munculnya denda dikemudian hari. Tindakan berupa hukuman yang didapatkan apabila melanggar peraturan. Maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program SAMSAT

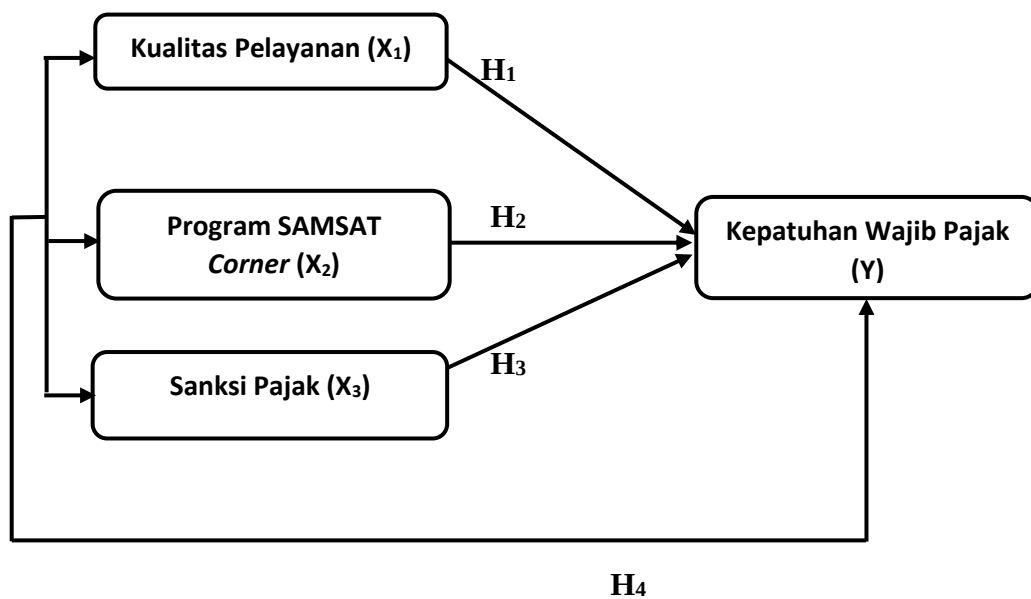
Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. tetapi pada pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak masih kurang memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Seperti kurangnya pemberian sosialisasi yang baik sehingga wajib pajak merasa enggan dan bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang diperlukan dalam pembayar pajaknya. Dan dilihat dari kebutuhan masyarakat yang sibuk dengan rutinitas pekerjaannya tidak mempunyai waktu dalam pembayarannya munculah program SAMSAT *corner* yang mampu memanipulasi calo karena jam operasinya di hari libur serta tempatnya strategis di tempat keramaian yang bisa menarik minat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta tambah lagi tidak pedulinya kesadaran dalam Pembayaran Pajak sehingga menjadi acuan sebagai tolak ukur keterlambatan pajak sering kali melupakan begitu saja sehingga kepatuhan wajib

pajak menurun. Sehingga sanksi wajib pajak enggan untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya dengan penerapan sanksi pajak mampu menarik wajib pajak dalam membayar kewajibannya dikarenakan takut pembayar denda tersebut. Padahal pada dasarnya pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai pembangunan dan pembiayaan daerah tersebut. Penelitian ini berfokus pada ketiga faktor tersebut, yaitu kualitas pelayanan pajak, Sanksi Pajak, dan Program SAMSAT *Corner* dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.5 Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat disusun paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

Keterangan :

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Program SAMSAT *Corner*

X₃ : Sanksi Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

→ : Pengaruh Interaksi masing-masing variabel X terhadap Y

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian pradigma penelitian, dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Batam
- H2: Terdapat pengaruh antara program SAMSAT *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Batam
- H3: Terdapat pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Batam
- H4: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Batam.