

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang akan terus meningkatkan kualitas pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu sumber penerimaan negara Indonesia adalah pajak. Oleh karena itu, pemerintah menggali sumber dana berupa pajak, karena pajak yang diperoleh dapat mengatasi masalah yang ada, seperti masalah sosial, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Penerimaan daerah dari pajak dapat meningkat apabila didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kepatuhan adalah perilaku taat, tunduk dan patuh sehingga kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, ketundukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut telah melaksanakan tanggung jawabnya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Krian dapat dikatakan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tunggakan pajak kendaraan bermotor. Besarnya tunggakan pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak yang masih rendah mengakibatkan rendahnya penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat terus berupaya mengsosialisasikan pentingnya membayar pajak agar tunggakan pajak kendaraan bermotor dapat mengalami penurunan. Penurunan tunggakan akan membantu meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi et al., 2010:393). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk membayar pajak, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, serta pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan atas kepemilikan dan atau memiliki wewenang atas kendaraan bermotor. Jatuh tempo PKB adalah tiap tahun dihitung sejak mendaftarkan kendaraan bermotor dan dua minggu sebelum jatuh tempo akan keluar pajak terutang sejak dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Orang atau badan dapat membayarkan PKB melalui Kantor Bersama Samsat sebagai media pemasukan uang iuran wajib orang atau badan ke kas negara. Pembentukan SAMSAT Kecamatan Krian dimaksudkan untuk mempermudah, memperlancar dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat.

Penggunaan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam memiliki kendaraan tersebut., seperti pemberian uang muka pembayaran yang murah, cicilan yang ringan, pengajuan kredit yang mudah dan cepat, serta beragam jenis kendaraan bermotor yang dijual dengan harga yang bervariasi. Selain itu, kendaraan bermotor memiliki manfaat bagi masyarakat guna untuk memudahkan pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan.

Kemudahan dan manfaat yang diperoleh tersebut mendorong minat masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Oleh karena itu, jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Dengan kenaikan kendaraan yang semakin meningkat tersebut diharapkan masyarakat semakin sadar dan memiliki rasa tanggungjawab yang besar pula akan kewajibannya untuk membayar pajak.

Maka peneliti ini memilih judul tersebut dengan menemukan fenomena permasalahan yang ada dikantor Samsat Kecamatan Krian. Kualitas Pelayanan saat ini masih adanya kurang baik dalam bentuk Pelayanannya, sehingga menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. hal ini masih kurangnya kedisiplinan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab sehingga dikantor samsat kecamatan krian masih banyak masyarakat yang melanggarnya dalam melaksanakan kewajibannya di bidang Perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah Kualitas Pelayanan Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak Merupakan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak adalah salah satu cara agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mutia, 2018).

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi (Mardiasmo, 2018). Dengan adanya suatu sanksi pajak dapat berguna bagi penegak hukum dan mewujudkan ketertiban dalam pembayaran pajak sehingga pendapatan suatu negara dapat meningkat. Sanksi dapat diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Selain Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Kesadaran Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak merupakan Kesadaran secara umum yaitu suatu keadaan yang mengetahui, mengerti, dan merasa untuk mematuhi semua aturan yang menyangkut ketentuan dan telah diketahui secara sadar untuk dihargai dan ditaati. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku serta memiliki niat yang sungguh-sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Wajib pajak kendaraan yang sadar dan taat dalam membayar pajaknya dapat dikatakan wajib pajak yang telah membantu memberikan kontribusi dalam rangka pembangunan daerah.

Dengan diperolehnya hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan Krian**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan krian?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan krian?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kecamatan krian?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan keasadaran wajib pajak Berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor Di samsat Kecamatan Krian?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Untuk menerapkan ilmu atau teori perpajakan yang diterima selama perkuliahan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat kecamatan krian

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat kecamatan krian.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat kecamatan krian.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara silmutan kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan keasadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat kecamatan krian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap agar apa yang disajikan dalam penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan khususnya di bidang akuntansi tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kecamatan Krian

Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari atau diperoleh selama perkuliahan serta bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang akuntansi khususnya pada ilmu perpajakan

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Suarabaya

Semoga hasil dari peneltian ini dapat digunakan dan bermanfaat sebagai refrensi mahasiswa Universitas PGRI

Adi Buana Surabaya di angkatan selanjutnya untuk proses penyusunan tugas akhir.

3. Bagi Masyarakat Kecamatan Krian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat Kecamatan Krian dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Dewi Kusuma Wardani dan Rumiyaatun (2017) meneliti "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat *Drive-thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat *Drive-Thru* Bantul)". Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat *drive-thru* bantul, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotordi Samsat *drive-thru* Bantul, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat *drive-thru* bantul, sistem Samsat *drive-thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotodi samsat *drive thru* bantul.
3. Niken Apriliana Susanti (2018) meneliti " Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman ". Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa : pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif namun tidak

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penerapan e-samsat berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Hairul Amri (2020) meneliti "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumba, Kualitas Pelayanan pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumba, Kesadaran Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumba dan Sanksi Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumba.
5. Ni Putu Atik dan Ni Luh Supadmi (2020) meneliti "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas

Pelayanan pajak dan Sanksi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi kasus di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar) ". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Denpasar. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Denpasar. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Denpasar. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat kota Denpasar.

2.2 Landasan Teori

Teori yang mendukung penelitian ini adalah:

2.2.1. Teori Atribusi

Menurut pendapat (Robbins, 2017) dalam jurnal Hairul Amri (2020) menjelaskan bahwa Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bagaimana sikap wajib pajak mengenai kepatuhannya terhadap peraturan perpajakan. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa individu memiliki kecenderungan untuk mengamati perilaku diri atau individu lain, kemudian menarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut baik internal maupun eksternal.

Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang berada dalam diri dan dikendalikan oleh setiap individu itu sendiri. Sedangkan perilaku yang eksternal berupa tuntutan situasi atau lingkungan.

Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Kesadaran wajib pajak itu disebabkan karena kesadaran wajib pajak merupakan dasar yang harus dimiliki agar wajib pajak dapat patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, hal itu disebabkan karena perilaku tersebut dipengaruhi oleh tuntutan situasi dan lingkungan.

2.2.2. Pajak

2.2.2.1 Definisi Pajak

Menurut UU No. 28 pasal 1 Tahun 2000 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. (Mardismo 2018) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Smeeth dalam buku (Belastingen 2017) pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang

terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Jadi, dari beberapa defenisi pajak dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dari rakyat yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan negara dimana untuk kesejahteraan rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

2.2.2.2 Fungsi Pajak

Setyawan (2020) mengemukakan bahwa pajak memiliki empat fungsi pajak sebagai berikut :

1. Fungsi Anggaran (*Butgetair*), dalam fungsi ini dijelaskan bahwa pajak berfungsi untuk memenuhi anggaran pendapatan dan belanja negara atau disebut dengan APBN yang digunakan untuk menjalankan tugas negara secara rutin dalam bidang sosial maupun bidang ekonomi.
2. Fungsi Mengatur (Regulasi), dalam fungsi ini dijelaskan bahwa berdasarkan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan. Hal ini dikarenakan pemerintah memiliki wewenang untuk mengatur pertumbuhan ekonomi suatu negara melalui kebijaksanaan pajak.
3. Fungsi Stabilitas, dalam fungsi ini dijelaskan bahwa dengan adanya pemungutan pajak, pemerintah akan memiliki dan yang dapat digunakan untuk menjalankan suatu kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan, dalam fungsi ini

dijelaskan bahwa pajak yang telah dipungut oleh suatu negara akan digunakan untuk membiayai berbagai kepentingan umum, salah satunya seperti membiayai dalam menciptakan pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.2.3 Jenis-Jenis Pajak

Menurut (Mardismo, 2018) , pajak dapat dikelompokkan menjadi:

1. Menurut Golongannya
 - a. Pajak Langsung
Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)
 - b. Pajak Tidak Langsung
Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat disebabkan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak Subjektif
Pajak subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
Contoh : Pajak Penghasilan (PPN)
 - b. Pajak Objektif
Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak .

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPhBM)

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

a. Pajak Pusat

Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh

1) Pajak Propinsi

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Beromotor

2) Pajak Kabupaten/Kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan , dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.2.2.4 Sistem Pelaksanaan Pemungutan Pajak

Menurut Setyawan (2020) dalam sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan oleh negara, rakyat, dan pemerintah harus didasarkan pada undang-undang perpajakan yang berlaku di suatu negara, berdasarkan sistem pelaksanaan perhitungan dan pembayaran pajak terdapat tiga sistem sebagai berikut:

1. *Official Assessment System*

Merupakan sistem yang memberikan wewenang

kepada pemungut pajak untuk melakukan perhitungan atas pajak terutang oleh rakyat, sehingga dalam sistem ini rakyat bersifat pasif yakni rakyat tidak perlu menghitung besarnya beban pajak, rakyat hanya perlu melakukan pembayaran pajak sesuai dengan surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh negara. Di Indonesia sistem ini digunakan pada Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Bea Perolehan Tanah dan Bangunan (PPHTB).

2. *Self Assessment System*

Sistem ini memberikan wewenang kepada rakyat untuk menghitung, membayar, dan melakukan pelaporan pajak yang terutang yang harus dibayar. Jadi dalam sistem ini rakyat dituntut untuk aktif dan memahami sistem dan prosedur perpajakan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Di Indonesia sistem ini digunakan untuk Pajak Penghasilan (PPh).

3. *With Holding System*

Dalam sistem ini pihak ketiga atau lembaga pemungut pajak diberikan wewenang untuk menghitung, menetapkan, dan memungut besarnya pajak dari rakyat. Dalam sistem ini negara menyiapkan undang-undang perpajakan dan rakyat bersifat pasif dalam perhitungan besarnya pajak yang akan dibayarkan. Di Indonesia sistem ini digunakan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM).

2.4.3 Pajak Kendaraan Bermotor

2.4.3.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

(Syaiful 2017), pajak bumi dan bangunan adalah pungutan pajak yang dikenakan pada bumi dan bangunan. Jadi besarnya pajak tergantung pada objek bumi dan bangunan yang dimiliki. Adapun menurut (Josep 2018) pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan, yang artinya besarnya pajak terutang ditentukan berdasarkan keadaan dari objek

Sedangkan (Wijayanto 2017) menyatakan bahwa pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang dipungut dari objek bumi dan bangunan. Yang termasuk dalam bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman. Sedangkan yang termasuk dalam bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam secara tetap pada tanah dan perairan.

Berdasarkan uraian dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak bumi dan bangunan merupakan iuran wajib bagi wajib pajak yang pemungutannya dikenakan pada objek bumi dan bangunan karena pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan yang berarti bahwa besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek.

2.4.3.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor . termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda dua serta 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 kendaraan bermotor adalah:

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, konsultan,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.

2.4.3.3 Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

1. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor yaitu:
 - a. Orang Pribadi;
 - b. Badan; yang memiliki dan/atau
2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu :
 - a. Orang Pribadi
 - b. Badan; yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.4.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hukum pemungutan pajak daerah yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2010 Pasal 7, tentang tarif Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pribadi ditetapkan sebagai beriku :

- a. 1,5% untuk Kendaraan Bermotor pribadi
 - b. 1,0 untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum
 - c. 0,2% untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.
2. Kepemilikan yang kedua dan seterusnya kendaraan bermotor pribadi roda empat dan roda dua atau lebih yang dikenakan tarif secara progresif berdasarkan atas nama dan alamat yang sama serta jenis kendaraan yang besarnya tarif progresif yang ditetapkan sebagai berikut:
- a. 2% untuk kepemilikan kedua
 - b. Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
 - c. 3% untuk kepemilikan keempat dan seterusnya.

2.4.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Ritcher Jr. (2020) dalam penelitian Gusar (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang dapat berfungsi sebagai orang dewasa sekaligus sebagai pemeran aktif dalam peranan tertentu di masyarakat.

Afrida (2020) kualitas Pelayanan pajak merupakan proses belajar bagi seseorang dengan tujuan agar seseorang dapat bertingkah laku berdasarkan patokan yang ada dan diakui oleh masyarakat

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan suatu ilmu atau pengetahuan yang diperoleh seseorang agar seseorang dapat memiliki pola hidup yang nilai, norma, dan kebiasaan yang ada.

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya atau strategi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat memiliki pengetahuan mengenai perpajakan seperti tata cara perpajakan, sanksi perpajakan, dan lain-lain.

Khoiroh (2017) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berperan penting untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik kepada masyarakat diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan memahami kewajiban dalam perpajakan, cara pembayaran pajak, dan pemanfaatan pajak. Apabila tidak ada kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak merasa kebingungan saat membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang di berikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, kualitas perpajakan yang diadakan secara langsung dapat berupa seminar atau mengadakan perkumpulan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan, dikarenakan wabah covid 19 di Indonesia belum juga usai, maka kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan melalui media televisi, media koran, media spanduk, dan lain-lain yang tidak menyebabkan kerumunan.

Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

(Wardani, 2017) , Indikator dari Kualitas Pelayanan Pajak Adalah Sebagai berikut.

1. Keandalan adalah seberapa besar keandalan yang diberikan kepada masyarakat dalam membayar pajak.
2. Jaminan adalah jaminan yang diberikan kepada

masyarakat dalam membayar pajak.

3. Responsif adalah kesigapan saat memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat dalam membayar pajak.

2.4.5 Sanksi Perpajakan

Ernawati (2018:50) yang mendefinisikan sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa dalam ketentuanperaturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi

Adapun menurut Mardiasmo (2018:57) dalam penelitian Ayunda (2019) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah alat yang dapat mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakannya.

Dari uraian definisi sanksi perpajakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas perpajakan merupakan suatu hukuman yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan harus harus ditaati atau dipatuhi dengan tujuan agar wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya.

Ernawati (2018:50) dalam undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sanksi-sanksi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi asministrasi merupakan sanksi yang berupa pembayaran kerugian kepada negara. Dalam ketentuan undang-undang perpajakan sanksi administrasi ada 3 macam yang disebutkan sebagai berikut :

a. Denda

Denda merupakan sanksi administrasi yang diberikan atas pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban dalam pelaporan.

b. Bunga

Bunga merupakan sanksi administrasi yang diberikan atas pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban dalam membayar pajak.

c. Kenaikan

Kenaikan merupakan sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, dan atas pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban yang telah diatur dalam ketentuan material.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan sanksi yang berupa penderitaan, sanksi pidana merupakan alat terakhir yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi, dalam sanksi pidana terdapat tiga ketentuan sanksi yang disebutkan sebagai berikut :

a. Denda Pidana

Sanksi ini berbeda dengan sanksi administrasi yang hanya dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, tetapi pada sanksi ini selain dikenakan kepada wajib pajak sanksi denda pidana juga dikenakan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar peraturan atau norma perpajakan.

b. Pidana Kurungan

Dalam pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran, yakni dapat dikenakan kepada wajib pajak maupun pihak

ketiga. Pidana kurungan yang diancamkan kepada pelanggar peraturan memiliki ketentuan yang sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara sama seperti pidana kurungan, pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Sanksi ini diancamkan terhadap kejahatan dan ancaman pada pidana penjara hanya ditujukan kepada pejabat dan wajib pajak.

Indikator-Indikator Sanksi Perpajakan

(Wardani, 2017) , Indikator dari Sanksi Perpajakan Adalah Sebagai berikut.

1. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas adalah sanksi yang diberikan harus jelas dan sesuai dengan konsekuensinya.
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang undangan adalah suatu hukuman yang ditetapkan dalam peraturan perundang undangan dan harus ditaati dengan tujuan agar wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya.
3. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat adalah sanksi denda pidana dikenakan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar peraturan ataunorma Perpajakan.

2.4.6 Kesadaran Wajib Pajak

Rahman (2018) kesadaran wajib pajak merupakan kemauan dari dalam diri seorang wajib pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain untuk mematuhi atau melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku.

Sedangkan menurut Nafiah, Warno (2018) menjelaskan

bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap rela dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan serta memberikan kontribusi kepada negara dalam menunjang pembangunan negara.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kemauan atau dorongan dari hati nurani seseorang untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku

Kesadaran wajib pajak yang berkaitan dengan pajak bumi dan bangunan di Perdesaan dan Perkotaan menurut Nafiah, Warno (2018) sebagai berikut

1. Sebagai seseorang yang memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan, seorang wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajak atas objek yang merekam, memiliki, dan memanfaatkan
2. Wajib pajak harus sadar bahwa pajak merupakan sumber pendapatan daerah, oleh karena itu sebagai warga negara yang merupakan bagian dari suatu daerah harus memiliki kesadaran dalam membayar pajak atau ikut serta dalam pembangunan daerah.

Seorang wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi dalam mematuhi peraturan perpajakan tidak akan menganggap bahwa membayar pajak merupakan suatu beban, tetapi akan menganggap bahwa membayar atau mematuhi perpajakan merupakan suatu kewajiban dan tanggung jawab sehingga wajib pajak tidak akan merasa keberatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta akan patuh dalam mematuhi peraturan perpajakan.

Indikator-Indikator Kesadaran Wajib Pajak

(Wardani, 2017) , Indikator dari Kesadaran Wajib Pajak Adalah Sebagai berikut.

1. Mengetahui adanya undang undang dan ketentuan perpajakan adalah mengetahui fungsi pajak agar tidak menganggap menjadi beban dalam membayar pajak.
2. Memahami pajak merupakan sumber pembiayaan negara adalah sikap rela dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan serta memberikan kontribusi kepada negara dalam menunjang pembangunan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku adalah kesadaran wajib pajak merupakan kemauan atau dorongan dari hati nurani seseorang untuk mematuhi perpajakan yang berlaku.

2.4.7 Kepatuhan Wajib Pajak

(Mardiasmo ,2018), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Devano dan Rahayu (2018:110), kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak dalam Hidayat dan Purwana (2017:230) adalah wajib pajak memenuhi kriteria tertentu sebagaimana ditetapkan dengan menteri keuangan yang dapat diberikan pembayaran pendahuluan pengambilan kelebihan pajak. Kepatuhan menjadi penting karena ketidak patuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan