

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Pajak

Definisi pajak menurut Djajadiningrat (2014) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan berarti sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Sesuai dengan Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Agoes, 2013).

Berdasarkan UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Pajak Merupakan Kontribusi Wajib Warga Negara

Artinya setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Namun hal tersebut hanya berlaku untuk warga negara yang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif.

2. Pajak Bersifat Memaksa Untuk Setiap Warga Negara

Jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif, maka wajib untuk membayar pajak. Dalam undang-undang pajak sudah dijelaskan, jika seseorang dengan sengaja tidak membayar pajak yang seharusnya

dibayarkan, maka ada ancaman sanksi administratif maupun hukuman secara pidana.

3. Warga Negara Tidak Mendapat Imbalan Langsung

Pajak berbeda dengan retribusi. Contoh retribusi: ketika mendapat manfaat parkir, maka harus membayar sejumlah uang, yaitu retribusi parkir, namun pajak tidak seperti itu. Pajak merupakan salah satu sarana pemerataan pendapatan warga negara. Jadi ketika membayar pajak dalam jumlah tertentu, Anda tidak langsung menerima manfaat pajak yang dibayar, yang akan Anda dapatkan berupa perbaikan jalan raya di daerah Anda, fasilitas kesehatan gratis bagi keluarga, beasiswa pendidikan bagi anak Anda, dan lain-lainnya.

➤ Jenis Pajak Berdasarkan Sifat:

1) Pajak Tidak Langsung (Indirect Tax)

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang hanya diberikan kepada wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu. Sehingga pajak tidak langsung tidak dapat dipungut secara berkala, tetapi hanya dapat dipungut bila terjadi peristiwa atau perbuatan tertentu yang menyebabkan kewajiban membayar pajak. Contohnya: pajak penjualan atas barang mewah, di mana pajak ini hanya diberikan bila wajib pajak menjual barang mewah.

2) Pajak Langsung (Direct Tax)

Pajak langsung merupakan pajak yang diberikan secara berkala kepada wajib pajak berlandaskan surat ketetapan pajak yang dibuat kantor pajak. Di dalam surat ketetapan pajak terdapat jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak. Pajak langsung harus ditanggung seseorang yang terkena wajib pajak dan tidak dapat

dialihkan kepada pihak yang lain. Contohnya: Pajak Bumi dan Penghasilan (PBB) dan pajak penghasilan.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas (Susilawati dan Budiarta, 2013). Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhannya untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Dharma dan Suardana, 2014). Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan menurut Muliari dan Ery (2011) dalam (Putri dan Jati, 2013).

Menurut Irianto dalam Arum (2012:18) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara. Dalam penelitiannya Putri (2012:672) mengatakan bahwa faktor kesadaran perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam menaikkan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

2.1.3 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui Pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

Menurut Ghoni (2012), pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena

kedisiplinan berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai pada tingkat hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya.

Pengetahuan Wajib Pajak tentang pembayaran pajak dan cara-caranya akan sangat membantu mempermudah memenuhi kewajibannya membayar pajak. Karena pembayaran merupakan sebuah maksud untuk menghapuskan perikatan pajak/utang pajak. Pembayaran adalah upaya hukum yang hanya sah jika dilakukan oleh orang atau subjek hukum yang mampu melakukan perbuatan hukum. Pembayaran pajak dilakukan dalam jumlah uang Republik Indonesia, sehingga pembayaran utang pajak dengan mata uang asing merupakan pembayaran yang tidak sah (Soemitro, 1991).

2.1.4 Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-undang perpajakan ada 2 (dua) macam sanksi yang dapat diterapkan kepada wajib pajak apabila wajib pajak melanggar undang-undang pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Wirawan dan Richard, 2001). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Suliswati dan Budiarta, 2013).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotornya di kantor SAMSAT Malang. Banyak wajib pajak yang membayar 5 (lima) Tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan Pendapatan Ahli Daerah khususnya dari penerimaan pajak sangat didominasi dari kesadaran warga negara. Apabila wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya maka mereka dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan (Christina dan Kepramareni, 2012).

Menurut Devano (2006) dalam (Utama, 2013) kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan dalam perpajakan adalah sikap tunduk atau patuh kepada undang-undang maupun ajaran perpajakan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2002, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut (Supadmi, 2009) :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir

Salah satu penyebab keberhasilan pemungutan pajak pada suatu negara adalah adanya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terutang yang menjadi kewajiban tepat pada waktunya, hal ini menjamin tersedianya dana bagi negara yang berasal dari partisipasi wajib pajak dalam rangka ikut serta dalam pembiayaan pengeluaran negara (Siahaan, 2005). Menurut Priantara (2011) dalam Hikmah (2012) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnaya dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

2.1.6 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas pelayanan publik dinilai dari kinerja pelayanan aparat terhadap Wajib Pajak. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Prinsip yang menyatakan tentang kepuasan Pelanggan adalah prinsip keenam dari sepuluh prinsip mewirusahkan birokrasi, prinsip keenam itu berbunyi “*Pemerintah yang berorientasi Pelanggan, yaitu pemerintah yang melakukan pelanggan sebagai hal yang paling depan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai sarana penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan dan memperhatikan hukum pelanggan, pemerintah lebih responsive dan inovatif*”, (Boediono, 1999)

Pelayanan itu bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau oleh pelanggan serta harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut (Boediono, 1999) :

1. Hak dan Kewajiban

Kewajiban yang harus dipenuhi pelanggan harus jelas dan diketahui secara pasti, baik oleh pelanggan maupun birokrasi. Begitu pula dengan hak pelanggan harus disosialisasikan, sehingga semua pihak mengetahuinya. Pelanggan menginginkan kebebasan dalam membuat keputusan dan memakai hak.

2. Sesuai Kondisi Kebutuhan

Bentuk pelayanan harus sesuai dengan kondisi, kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

3. Dapat Memberikan 4K

Mutu proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan

4. Kerjasama Kemitraan

Dalam hal pelayanan yang diselenggarakan pemerintah terpaksa harus mahal, hendaknya pelayanan dilakukan oleh masyarakat berdasarkan kerjasama kemitraan, yang saling menguntungkan dan saling percaya, sehingga pemerintah berfungsi sebagai pengendali dan masyarakat sebagai pelaksana. Pelayanan dikatakan maksimal apabila pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan dari aparat. Kepuasan adalah efektifitas dari system organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Boediono, 1999).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	NAMA PENILITI	JUDUL	VARIABEL	METODE ANALISA	KESIMPULAN
1	Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kota Singaraja
2	Septiani Ria Yunita, Putu Sukma Kurniawan dan I Putu Gede Diatmika (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi perpajakan dan	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, bea balik nama, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik

		akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi	public, kepatuhan wajib pajak		berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3	Anif Cholifah	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan public, kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor - Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap

					<p>kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor</p> <p>- Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor</p> <p>- Akuntabilitas pelayanan public berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak</p>
--	--	--	--	--	--

					kendaraan bermotor
4	Derwiza Ertrivana, Meihendri dan Herawati	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	- Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sijunjung. Hal ini diduga oleh kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak dan wajib pajak juga tidak yakin dengan penggunaan dana perpajakan benar-benar

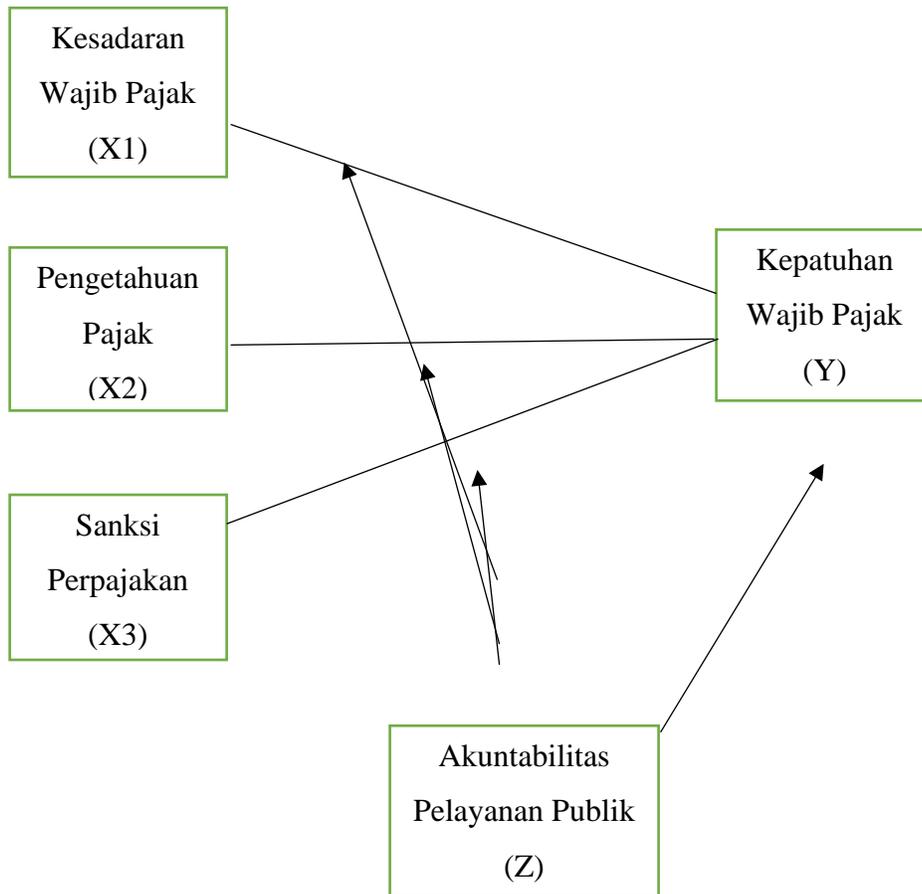
					<p>telah digunakan untuk pembangunan daerah</p> <p>- Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sijunjung. Hal ini diduga oleh luasnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>- Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sijunjung. Hal ini diduga oleh rendahnya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tidak jera untuk melanggar peraturan perpajakan dan wajib pajak tidak merasa</p>
--	--	--	--	--	--

					dirugikan oleh sanksi tersebut
--	--	--	--	--	--------------------------------

2.3 Model Konseptual

Gambar 2.1 Model Konseptual



2.4 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan pajak (Dharma, 2014). Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Putri, 2012).

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajaknya (Susilawati, 2013).

Menurut Irianto dalam Arum (2012:18) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara. Dalam penelitiannya Putri (2012:672) mengatakan bahwa faktor kesadaran perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam menaikkan kewajiban pajak kendaraan bermotornya

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011).

Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu Ilhamsyah dkk., (2016) dan Ihsan (2013) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006:21). Pada penelitian Putri (2012:673) dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H2: Pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Sanksi perpajakan jika dikaitkan dengan teori legitimasi tidak lepas dengan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya

tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan diberikan sanksi. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2013:59). 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.

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

4. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan public harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

Dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008)

H4: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor

5. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam mengatur hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akuntabilitas pelayanan publik yang baik dapat membuat wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak mereka. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada

wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sangat dibutuhkan. Dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H5: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dalam memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

6. Pengaruh akuntabilitas pelayanan public dalam memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Akuntabilitas pelayanan public wajib memberikan informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Jika akuntabilitas pelayanan public mampu memberikan informasi atau pengetahuan terhadap wajib pajak dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

H6: Akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif dalam memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

7. Pengaruh akuntabilitas pelayanan public dalam memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Akuntabilitas pelayanan public wajib memberikan informasi tentang sanksi-sanksi perpajakan kepada wajib pajak, karena faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak. Jika akuntabilitas pelayanan public mampu memberikan informasi tentang sanksi perpajakan dengan baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

H7: Akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif dalam memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor