

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerataan pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan makmur. Hal yang harus dilakukan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan tersebut, yaitu dengan memfokuskan permasalahan pada sektor pembiayaan yang harus dilakukan oleh pemerintah. Terdapat beberapa cara untuk mendapatkan pembiayaan yang optimal, yaitu dengan memaksimalkan potensi yang ada pada pendapatan negara, salah satunya dengan pembenahan infrastruktur (Kementerian Keuangan RI, 2023).

Dalam rangka mewujudkan keberlangsungan pembenahan infrastruktur serta pemerataan pembangunan di Indonesia, perlu adanya strategi yang harus diupayakan oleh pemerintah. Sumber pendapatan menjadi faktor utama yang diperlukan dalam mencapai keberlangsungan pemerataan pembangunan. Pajak merupakan sumber pendapatan negara tertinggi dengan menyumbang sekitar 70% yang berasal dari penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan penerimaan negara akan sulit dilakukan (Sasana et al., 2021).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara terutang yang dibayar oleh individu dan/ atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara serta kemakmuran rakyat (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan UU No. 28 Tahun 2009). Pajak diartikan sebagai representasi dari

tanggung jawab negara dan Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama dalam menjalankan kewajibannya yang berkaitan dengan pembiayaan serta kemajuan negara. Membayar pajak didefinisikan sebagai hak dan kewajiban bagi setiap warga negara untuk berkontribusi secara langsung dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Ningrum, 2023).

Demi mengoptimalkan pembangunan nasional secara menyeluruh dan merata berdasarkan pada lembaga pemungutnya, pajak dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai seluruh kebutuhan operasional anggaran negara. Sedangkan, Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib bagi setiap Wajib Pajak yang harus dibayar oleh setiap individu kepada daerah yang terutang serta diwajibkan oleh Undang-Undang dan digunakan untuk kebutuhan daerah serta kemakmuran rakyat (Febriansyah & Wahyuni, 2023).

Menurut UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan bahwa terdapat dari 4 (empat) macam kategori Pajak Daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Pajak untuk Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah/ Air Permukaan. Sedangkan, menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan bahwa terdapat dari 5 (lima) macam kategori Pajak Daerah, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok, dan Pajak Air Permukaan (Mahmuda, 2023). Salah satu pajak lokal yang memiliki potensi besar untuk

mendukung pembangunan nasional adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Tajriani, 2023).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13, menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang termasuk dalam kategori Pajak Daerah tingkat provinsi, dimana salah satunya termasuk ke dalam komponen dari pendapatan provinsi dan merupakan kewajiban bagi setiap Wajib Pajak (Rosita et al., 2023). Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peluang yang cukup besar untuk meningkatkan pendapatan Pajak Daerah dari berbagai sumber. Pajak Kendaraan Bermotor diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan daerah. Namun, di sisi lain penerapan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia sendiri tergolong masih belum maksimal. Salah satu kendala yang terjadi di lapangan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, yaitu masih banyak ditemui Wajib Pajak yang kurang patuh dan minimnya tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Faktor pendukung dalam minimnya tingkat kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak didasarkan pada hal, seperti kurangnya pemahaman oleh Wajib Pajak tentang bagaimana membayar pajak, lamanya proses yang dibutuhkan untuk mencetak notifikasi surat ketetapan pajak, serta kurangnya layanan selama proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Quraisyi, 2022). Selain itu, faktor yang turut menjadi pertimbangan untuk diberikan perhatian lebih adalah penerapan Penghapusan Denda Pajak dan Sanksi Pajak. Beberapa faktor tersebut harus segera

diatasi demi terwujudnya peningkatan dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Penghapusan Denda Pajak dan Sanksi Pajak sangatlah penting untuk diimplementasikan, hal ini dimaksud untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Prasetyo, 2021). Dalam situasi ini, penting untuk memahami variabel yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, baik dari segi tingkat layanan yang diberikan, prosedur pelaksanaan Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak yang dikenakan. Dengan memahami konteks dan komponen yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan dan pendekatan yang lebih berhasil untuk meningkatkan pentingnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini menggunakan landasan *Theory of Planned Behavior* untuk menjelaskan apa yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu. Teori tersebut berpengaruh dalam penelitian ini karena di dalam teori menjelaskan apakah suatu perilaku Wajib Pajak disebabkan oleh adanya 3 (tiga) faktor utama, yaitu norma subjektif, sikap, dan kontrol perilaku dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Norma Subjektif didefinisikan sebagai keyakinan seseorang secara khusus tentang apakah kelompok atau individu tersebut setuju atau tidak dengan semisal dirinya memunculkan perilaku tertentu (Dewi, 2023). Variabel Sanksi Pajak dikategorikan ke dalam norma subjektif dikarenakan dengan adanya Sanksi Pajak yang berlaku membuat Wajib Pajak menjadi taat dan patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Menurut Ajzen (2005), sikap didefinisikan sebagai disposisi untuk menanggapi suatu perilaku baik secara positif atau negatif. Secara sederhananya, sikap adalah sebuah keyakinan seseorang tentang untung atau ruginya dalam melakukan tindakan tertentu dan konsekuensinya dari melakukan tindakan tersebut. Pada saat Wajib Pajak merasa bahwa membayar pajak itu sangat penting dan bermanfaat bagi pembangunan, maka sudah sepatutnya Wajib Pajak harus menumbuhkan sikap yang positif agar mendorong perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Namun, apabila Wajib Pajak merasa bahwa membayar pajak itu sama sekali tidak penting, maka tanpa disadari akan menumbuhkan sikap yang negatif untuk mendorong perilaku tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak dikategorikan ke dalam sikap dikarenakan jika mendapatkan layanan yang baik dan berkualitas, maka Wajib Pajak akan membayarkan pajaknya pada tahun berikutnya.

Kontrol Perilaku didefinisikan sebagai persepsi dari seorang individu terhadap keyakinannya untuk melaksanakan suatu perilaku tertentu (Nashihah, 2021). Kontrol perilaku berasal dari adanya suatu keyakinan kontrol atau *control belief* yang terdiri dari perasaan sulit atau tidaknya individu tersebut dalam melakukan sebuah perilakunya. Variabel Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, dan Sanksi Pajak dikategorikan ke dalam faktor kontrol perilaku dikarenakan pada variabel tersebut dapat membantu dan mempermudah Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Ramdani et al (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berdampak cukup besar secara parsial maupun simultan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain yang dilakukan oleh Barus et al (2016) turut mendukung penelitian sebelumnya bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan yang berkualitas mampu membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Rahayu (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Penghapusan Denda Pajak kendaraan bermotor secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Dzulfitriah & Saepulloh (2021) justru berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya bahwa variabel Penghapusan Denda Pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan pemberian Sanksi Pajak bertentangan dengan penghapusan sanksi administratif, sehingga terdapat adanya kemungkinan bahwa Penghapusan Denda Pajak dapat menghasilkan pengaruh positif maupun negatif terhadap perilaku Kepatuhan Wajib Pajak.

Meutia et al (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap perilaku Kepatuhan Wajib Pajak, dikarenakan dengan adanya penetapan sanksi yang tegas belum tentu membuat Wajib Pajak menjadi patuh dan taat terhadap kewajibannya apabila hal ini menyasar pada diri Wajib Pajak yang tidak menghiraukan kewajiban perpajakannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putra & Merkusiwati (2018) justru berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut penelitian Pujiwidodo (2016) juga mengatakan hal senada bahwa penerapan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak. Adapun, hasil penelitian lainnya juga turut mengatakan hal yang sama bahwa Sanksi Pajak secara simultan dan parsial berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak (Rohmawati & Rasmini, 2012).

Faktor jumlah kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahun yang dikarenakan kemajuan zaman semakin pesat menjadikan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi utama dan sangat diperlukan, baik pada angkutan umum maupun pribadi (Dewi, 2022). Jumlah penduduk Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah pertumbuhan penduduk tentunya juga akan berdampak pada kebutuhan masyarakat akan transportasi sebagai penunjang mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Arfandy, 2023).

Kantor Samsat dapat memanfaatkan situasi dan kondisi seperti hal yang sudah dijelaskan diatas untuk melakukan pemungutan atas Pajak Kendaraan Bermotor demi terwujudnya kepatuhan terhadap Wajib Pajak kendaraan bermotor (Wardani & Rumiya, 2017 dalam Nepi et al., 2023). Jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang dan sekitarnya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kemajuan teknologi dan peningkatan kebutuhan masyarakat akan pentingnya transportasi yang mengakibatkan terjadinya peningkatan daya beli pada masyarakat (Hartana, 2018 dalam Afisah & Witono, 2023). Jika jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang dan sekitarnya meningkat, maka Wajib Pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat.

Kantor Samsat tergolong ke dalam salah satu komponen penting layanan publik yang berkaitan dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Salah satu

tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan layanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, lembaga yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan terkait dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Kantor Samsat. Berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015, yaitu tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor atau yang biasa dikenal dengan definisi Samsat, menyebutkan bahwa Samsat dikelola oleh Kantor Samsat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia terutama bagian lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang menangani pemungutan Pajak Provinsi dan Badan Usaha. Kantor Samsat memiliki fungsi di antaranya sebagai pusat pelayanan untuk PKB dan BBNKB, dikarenakan masyarakat membayar PKB dan BBNKB pada instansi tersebut (Tajriani, 2023).

Kota Semarang merupakan kota yang memiliki beberapa Kantor Samsat. Salah satu di antaranya adalah Kantor Samsat II Kota Semarang yang beralamat di Jl. Setia Budi No. 110, Sumurbroto, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50269. Kantor Samsat II Kota Semarang merupakan tempat Wajib Pajak kendaraan bermotor Kota Semarang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan mampu memberikan sebuah pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Kantor Samsat II Kota Semarang saat ini sedang dihadapkan pada beberapa permasalahan terkait dengan pajak, di antaranya adalah masalah pajak yang berkaitan dengan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak harus datang ke Kantor Samsat, tetapi juga bisa melalui layanan Samsat Keliling.

Samsat keliling merupakan inovasi dalam sistem administrasi perpajakan kendaraan bermotor di Indonesia. Melalui layanan ini, masyarakat dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak hanya dari kantor Samsat tetapi juga dari lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja. Tim Samsat keliling biasanya dilengkapi dengan peralatan yang memadai untuk melakukan proses pembayaran pajak secara langsung di lapangan, seperti mesin EDC dan petugas yang terlatih (Megayani & Noviani, 2021). Layanan Samsat keliling ini sangat memudahkan bagi Wajib Pajak karena mengurangi waktu dan biaya perjalanan ke kantor Samsat utama. Selain itu, keberadaan Samsat keliling juga meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan perpajakan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, Samsat keliling bukan hanya mengoptimalkan pelayanan publik tetapi juga mendukung efisiensi administrasi perpajakan di tingkat lokal (Hartanti et al, 2020).

Pada tahun 2023, Kantor Samsat II Kota Semarang mencatat bahwa jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar mencapai 659.219 Wajib Pajak. Data tersebut sejalan dengan fakta yang saat ini masih terjadi pada Kantor Samsat II Kota Semarang, yaitu masih ditemukan banyaknya masyarakat yang kurang patuh dalam membayar pajak, seperti melakukan penunggakan pembayaran pajak, bahkan ada yang kurang peduli terhadap kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat Kota Semarang yang kurang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, seperti dalam hal melakukan penundaan pembayaran pajak, bahkan tidak memiliki rasa

peduli akan kewajiban perpajakannya sama sekali (Sumber: Samsat II Kota Semarang). Hal ini tentu tidak sejalan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya. Apabila semakin banyak terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di setiap tahun, maka seharusnya membuat persentase penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor juga akan meningkat, dimana hal ini akan membuat Pendapatan Asli Daerah akan terus bertambah (Tajriani, 2023).

Dalam hal untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, maka dibutuhkan adanya suatu inovasi baru untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan memecahkan berbagai macam permasalahan yang masih sering terjadi di organisasi publik. Data Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor telah diperoleh dari Kantor Samsat II Kota Semarang dari tahun 2017-2022. Persentase tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat II Kota Semarang disajikan pada tabel 1.1.

Dapat dilihat pada tabel dibawah berikut menunjukkan kenaikan yang signifikan dalam jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Semarang yang patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya, terhitung dari tahun 2017 hingga 2022 dari 99,21% meningkat menjadi 106,41%. Namun, terdapat adanya penurunan pada tahun 2020 menjadi 90,75% yang pada tahun sebelumnya yakni 100,95%. Hal tersebut dikarenakan adanya wabah *covid-19* yang menyebabkan banyak jumlah Wajib Pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya. Kepatuhan merujuk pada beberapa hal yang mendorong suatu individu atau kelompok untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan (Fathimah et al., 2021). Undang-Undang Perpajakan yang selanjutnya lebih dikenal dengan

peraturan dalam perpajakan turut menjadi penyebab salah satu faktor yang menjadi pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku.

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat II Kota
Semarang Tahun 2017-2022

No	Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor		
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1	2017	198,192,000,000	196,620,003,050	99,21
2	2018	211,386,267,000	222,986,010,725	105,49
3	2019	242,550,000,000	244,844,852,475	100,95
4	2020	239,000,000,000	216,903,244,525	90,75
5	2021	248,350,000,000	247,369,521,000	99,61
6	2022	261,728,707,000	278,508,936,400	106,41

Sumber: Kantor Samsat II Kota Semarang

Adanya inkonsistensi dalam beberapa temuan penelitian sebelumnya mengenai Kepatuhan Wajib Pajak, membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut ke dalam penelitian ini. Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Kualitas Pelayanan yang baik dan berkualitas akan dapat meningkatkan kepatuhan dibidang perpajakan karena masyarakat akan membayar pajak jika mereka merasa bahwa pembayaran untuk layanan publik sebanding dengan jumlah yang mereka bayar. Selain Kualitas Pelayanan, faktor lain yang dapat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu Penghapusan Denda Pajak dan Sanksi Pajak. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat II Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Perpajakan kendaraan bermotor telah berkembang menjadi salah satu elemen penting dalam pengelolaan keuangan negara di era modern. Penerapan sistem Penghapusan Denda Pajak adalah salah satu dari berbagai upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak agar untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam konteks ini, penelitian sangat perlu dilakukan untuk mempelajari lebih lanjut tentang komponen yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut adalah pertanyaan penelitian yang diajukan:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah Penghapusan Denda Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Dalam era kemajuan teknologi dan tuntutan akan pelayanan publik yang efisien, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) menjadi pusat perhatian dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di Indonesia. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Samsat, kebijakan Penghapusan Denda Pajak, serta penerapan Sanksi Pajak terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak merupakan aspek krusial yang memengaruhi efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem

perpajakan negara. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini dirumuskan untuk memberi bukti:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pengaruh Penghapusan Denda Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Pengaruh tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan penerapan Sanksi Pajak yang ada.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan melibatkan analisis data terkait kinerja Samsat, wawancara dengan responden terkait, dan studi literatur yang relevan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam serta rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak terkait dalam meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Dengan demikian, kegunaan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat untuk teori-teori yang berkaitan dengan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi dalam proses penerimaan pajak. Secara tidak langsung akan membantu kebijakan pemerintah dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas dan kemudahan akses.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di setiap tahunnya, sehingga Wajib Pajak lebih patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Wajib Pajak terkait pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga diharapkan Wajib Pajak dapat lebih patuh dalam membayar serta melaporkan kewajiban perpajakannya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baik pengetahuan dan pemahaman terkait perpajakan, sehingga untuk peneliti selanjutnya menjadi Wajib Pajak yang patuh dalam membayar pajak karena telah mengetahui lebih dalam setelah membaca penelitian mengenai kewajiban perpajakan ini.

1.4 Sistematika Penelitian

Berikut ini gambaran masing-masing bab guna memberikan representasi yang jelas dan menyeluruh terkait penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori yang melandasi penelitian, dimulai dengan hasil penelitian terdahulu, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Penghapusan Denda Pajak, Sanksi Pajak, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan yang menjadi sampel penelitian dan menyajikan data yang diperoleh serta analisis dan interpretasi data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan secara umum merupakan temuan utama penelitian, sedangkan saran merupakan penerapan dari hasil temuan serta rekomendasi bagi studi di masa mendatang.