SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Samsat Wajo)

ANDI SYIFA MARDHIYA BASO

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Samsat Wajo)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh :

ANDI SYIFA MARDHIYA BASO
A031171523

kepada

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Samsat Wajo)

disusun dan diajukan oleh

ANDI SYIFA MARDHIYA BASO
A031171523

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 05 Juli 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Haerial,M.Si., Ak., CA	Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc.
NIP 19631015 199103 1 002	NIP 19910904 201904 4 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA.,CRP
NIP 19660405199203200

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Samsat Wajo)

disusun dan diajukan oleh

ANDI SYIFA MARDHIYA BASO
A031171523

telah dipertahankan dalam siding ujianskrpsi
pada tanggal **30 September 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Haerial, M.Si., Ak., CA	Ketua	1.....
2.	Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc	Sekretaris	2.....
3.	Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA	Anggota	3.....
4.	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA.,CRP	Anggota	4.....

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA.,CRP
NIP 196604051992032 00

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Andi Syifa Mardhiya Baso
Nim	:	A031171523
Departemen/Program Studi	:	Akuntansi/Strata Satu (S1)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

(Studi Kasus Samsat Wajo)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sansksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU. No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 14 Juni 2021

Yang membuat pertanyaan

Andi Syifa Mardhiya Baso

PRAKATA

بسم الله الرحمن الرحيم

Segala Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan kemurahanNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun dan diajukan guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana pada program Strata Satu (S1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti tak lupa pula mengucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Andi Baso Sutanso dan ibunda Sylvia Maryada yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan, pengorbanan, serta kasih dan sayangnya yang begitu besar sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi ini. Semoga apa yang peneliti raih hari ini mampu memberikan senyuman hangat kepada mereka. Serta kepada Kakak Andi Humaira, Kakak Andi Afdhol dan Adik Andi Balqis serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.

Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti kepada Bapak Drs. Haerial,M.Si., Ak., CA selaku pembimbing satu dan Ibu Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc. selaku pembimbing dua atas waktu yang diluangkan untuk membimbing, memberikan saran dan masukan kepada peneliti. Banyak ilmu yang sudah peneliti dapatkan khusunya dari beliau, semoga Allah SWT akan mencatat ini semua sebagai amalan yang terus mengalir bagi baliau. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Hasanuddin dan segenap jajaran Pembantu Rektor.

2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati,S.E.,M.Si.,Ak.,CA, CRA, CRP dan Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.SI selaku Ketua Departemen Akuntansi dan Sekertaris Departemen Akuntansi.
4. Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA. dan Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati,S.E.,M.Si.,Ak.,CA, CRA, CRP selaku Tim Penguji dalam pelaksanaan ujian skripsi. Terima Kasih atas segala saran – saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Abdul Rahman, MM., Selaku Penasehat Akademik
6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dalam skripsi ini. Terima kasih atas perhatian dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
7. Kantor Bersama SAMSAT UPT Wilayah Wajo yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan para pegawai yang telah membantu memberikan data yang peneliti butuhkan.
8. Seluruh Pegawai Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, khususnya Pak Ical, Pak Richard, Pak Safar danIbu Susi yang telah membantu peneliti dalam kelancaran urusan Akademik.
9. Sahabat – sahabat yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah peneliti dan membantu peneliti dari awal maba hingga sampai saat ini, Nunu, Sarah, Adya, Ayu, Idha, Sahar, Dahlan, Kamel dan Ulfa.
10. Andi Fadel selaku teman sekaligus keluarga yang selalu membantu, menemani, menyemangati dan mendengarkan keluh kesah peneliti dalam setiap masalah dan segala kesulitan selama penyusunan skripsi.

11. Nur Fadillah dan Nurul Zakinah telah banyak memberikan motivasi, membantu dan mengajarkan peneliti dalam pengolahan data Skripsi.
12. Seluruh teman – teman IMMORTAL'17 yang saya sayangi.
13. Sahabat – sahabat Smunel yang selalu menemani peneliti sampai sekarang ini, khususnya Fatiyyah, Atika, Dian, Diva dan Firdha.
14. Kepada Diri saya sendiri karna telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego untuk tidak bermalas – malasan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
15. Serta kepada Seluruh pihak yang membantu peneliti yang tidak dapat disebutkan Namanya satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi tercapainya penulisan yang lebih baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pihak – pihak yang membutuhkannya.

Makassar, 14 Juni 2021

Andi Syifa Mardhiya Baso

ABSTRAK

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wajo)

Factors Affecting Compliance in Paying Transfer Fees for Motorized Vehicles (Case Study of Samsat Wajo)

Andi Syifa Mardhiya Baso
Haerial
Asharin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terahadap bea balik nama kendaraan bermotor dan sanksi administrasi sebagai variabel moderasi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan bea balik nama kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah bea balik nama kendaraan bermotor di Wajo. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 96 responden dari keseluruhan populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode angket (kuesioner) dengan membagikan sejumlah kuesioner kepada wajib pajak yang pernah melakukan bea balik nama kendaraan bermotor di Wajo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan bea balik nama kendaraan bermotor dan sanksi administrasi dapat memperkuat pengaruh variabel kualitas pelayannan terhadap kepatuhan bea balik nama kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

This research aimed to determine the effect of tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance with motorized vehicle transfer fees. The population in this research is the taxpayer of transfer of title to motorized vehicles. Population in this research is taxpayers of title to motorized vehicles. Determination of the sample is done by using the simple random sampling method. The number of samples in this research is 96 respondents from the entire population. This research uses data collection techniques through the (questionnaire) method by distributing a number of questionnaires to taxpayers who have done transfer fees for motorized vehicles in Wajo. This research uses a quantitative approach to the technical analysis of the data used is multiple linear regression analysis. The findings of the study indicate that the variables of Tax Service Quality and tax sanctions have an influence on taxpayer compliance with the transfer of motor vehicle fees.

Keywords : Service Quality, Sanctions, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHANN iv
PERNYATAAN KEASLIAN v
PRAKATA vi
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.5 Sistematika Penulisan 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Teori Atribusi 10
2.1.2 Pajak Daerah 11
2.2 Bea Balik Nama Kendaraan Bemotor 12
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak 17
2.4 Kualitas Pelayanan 19
2.5 Sanksi Adminsitrasi 20
2.6 Hipotesis 21
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 21
2.6.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 22
2.6.3 Kerangka Pikir 24
2.7 Penelitian Terdahulu 24

BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Rencana Penelitian 30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.3 Populasi dan Sampel 31
3.4 Jenis dan Sumber Data 31
3.5 Teknik Pengumpulan Data 32
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 33
3.7 Instrumen Penelitian 36
3.8 Uji Kualitas Data 37
3.9 Asumsi Klasik 38

3.10 Pengujian Hipotesis 39
3.10.1 Uji Serentak (Uji F) 39
3.10.2 Uji Parsial (Uji t) 40
3.11 Koefisien Determinasi 40
3.12 Analisis Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMABAHASAN 43
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian 43
4.1.1 Gambaran Umum Geografis Kabupaten 43
4.1.2 Visi dan Misi Samsat Wajo 44
4.2 Deskripsi Data Responden 45
4.2.1 Deskripsi Data Angket 45
4.2.2 Pengujian Kualitas Data 54
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik 57
4.2.4 Analisis Regresi 59
4.2.4.1 Analisis Regresi Berganda 59
4.2.4.2 Analisis Regresi Moderasi 61
4.3 Pengujian Hipotesis 64
4.3.1 Uji F 64
4.3.2 Uji T 65
4.3.3 Koefisien Determinasi 69
4.4 Pembahasan 70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 70
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 71
BAB V PENUTUP 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran 74
5.3 Keterbatasan Penelitian 75
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Data Jumlah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.....6
2.1 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 14
2.2 Penelitian Terdahulu 25
3.1 Definisi Operasional..... 35
4.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kab. Wajo..... 44
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.3 Responden Berdasarkan Usia 47
4.4 Responden Berdasarkaan Pekerjaan 48
4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan..... 50
4.6 Kepatuhan Wajib Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 51
4.7 Kualitas Pelayanan 52
4.8 Sanksi Administrasi..... 53
4.9 Hasil Uji Validitas 55
4.10 Kriteria Uji Reliabilitas 56
4.11 Hasil Uji Reliabilitas 56
4.12 Hasil Uji Normalitas..... 57
4.13 Hasil Uji Multikolonieritas 58
4.14 Hasil Uji Heteroskedasitas 59
4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda 60
4.16 Hasil Uji Determinasi X1 Terhadap Y 61
4.17 Hasil Uji F X1Terhadap Y..... 61
4.18 Hasil Uji t X1 Terhadap Y..... 62
4.19 Hasil Uji Determinasi Variabel Moderasi 62
4.20 Hasil Uji F Variabel Moderasi..... 63
4.21 Hasil Uji t Variabel Moderasi 64
4.22 Hasil Uji F 65
4.23 Hasil Uji T 66
4.24 Hasil Uji T 66
4.25 Koefisien Determinasi 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 24
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.2 Responden Berdasarkan Usia 47
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan 49
4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman
Lampiran 1 Biodata..... 80
Lampiran 2 Peta Konsep 81
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian 87
Lampiran 4 Statistik Deskriptif..... 92
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian..... 108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi untuk mendanai pembangunan dan mengatasi berbagai masalah sosial, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan di pusat maupun di daerah. 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. Pajak berasal dari pungutan wajib rakyat untuk negara yang dapat meningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Pemungutannya bersifat memaksa dan dilaksanakan berdasarkan Undang-undang (UU). Setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak.

Pajak dibagi berdasarkan lembaga pemungutnya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan pajak provinsi. BBNKB merupakan pajak yang bersifat konsumtif, yaitu pajak atas kemampuan mengkonsumsi / memiliki barang dan jasa, dengan pengenaan tariff yang bersifat progresif. Pajak progresif adalah pajak yang dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor, baik berupa mobil maupun motor. Pajak progresif berlaku jika jumlah kendaraannya lebih dari satu

dengan nama pribadi atau nama anggota keluarga yang tinggal di satu alamat. Dasar pengenaan pajak bagi kendaraan bermotor ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang ini menyebutkan bahwa kepemilikan kedua untuk membayar pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu kepemilikan kendaraan roda kurang dari empat, kepemilikan kendaraan roda empat, dan kepemilikan kendaraan lebih dari empat. Menurut pasal 6 Undang-undang Nomor 28 tahun 2009, ketentuan tariff pajak progresif bagi kendaraan bermotor ditetapkan bahwa kepemilikan kendaraan bermotor pertama dikenakan biaya paling sedikit 1%, sedangkan paling besar 2%, dan kepemilikan kendaraan bermotor kedua, ketiga, dan seterusnya dibebankan tariff paling rendah 2% dan paling tinggi 10%. Persentase tariff sudah ditetapkan, setiap daerah memiliki kewenangan untuk menetapkan besarannya. Syarat jumlah tarif tersebut tidak melebihi rentang yang dicantumkan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Dengan adanya penerapan pajak progresif dapat mengurangi perilaku konsumtif wajib pajak terhadap kendaraan bermotor. Karena semakin tinggi persentase pajak yang dikenakan disetiap biaya pajak kendaraan maka semakin berkurang perilaku konsumtif terhadap kendaraan bermotor. Hal tersebut disebabkan karena pajak progresif akan meningkatkan tarif pajak sesuai dengan jumlah kendaraan yang dimiliki wajib pajak yang sama. Pajak progresif dapat meningkatkan pendapatan daerah.

Perilaku konsumtif adalah tindakan individu sebagai konsumen untuk membeli, menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa secara berlebihan, tidak rasional, menimbulkan pemborosan dan hanya mengutamakan keinginan atau

kesenangan tanpa mempertimbangkan kebutuhan atau manfaat dari barang atau jasa tersebut, bahkan hanya untuk memperoleh pengakuan sosial mengikuti mode atau kepuasan pribadi. Konsumen dalam membeli suatu produk bukan lagi untuk memenuhi kebutuhan, tetapi juga keinginan untuk memuaskan keinginan dan kesenangan. Keinginan tersebut seringkali mendorong seseorang untuk membeli barang yang sebenarnya tidak dibutuhkan.

Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi yang ada di Indonesia cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh pertambahan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Ada beberapa faktor yang mendorong sehingga kendaraan bermotor di Kabupaten Wajo mengalami peningkatan setiap tahunnya antara lain, kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan yang tinggi, banyaknya dealer untuk kredit motor, dealer menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan dan syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangat mudah.

Di Kabupaten Wajo, salah satu sektor yang memiliki kontribusi dalam pembangunan nasional adalah sektor pajak karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor BBNKB. Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam BBNKB. Maka BBNKB perlu dioptimalkan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Ida Ayu dan Putu Ery (2016) dalam penelitiannya bahwa Pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. Kemudian, Faisal Reza dan Abdul Muthalib (2015) juga menyebutkan bahwa Mekanisme pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Samsat UPT Pangkalan Bradan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik.

Sanksi Administrasi merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar agar tidak meremehkan peraturan. Sanksi Administrasi yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan Dalam Membayar BBNKB. Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiartha (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT. Danarsi dkk. (2017) juga menyebutkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil setelah diberlakukannya pajak progresif.

kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh

adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang diperoleh, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan bea balik nama kendaraan bermotor. Hal ini menjadi motivasi penulis untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan dukungan sanksi administrasi sebagai variabel moderating. Penelitian ini mengacu pada penelitian Elia Yuni Ariska (2016) menyebutkan adanya pengaruh Sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Patrang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel kesadaran wajib pajak dan menggunakan sanksi administrasi sebagai variabel moderating.

Model ini menggunakan teori Atribusi (*Attribution Theory*) merupakan teori yang menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-asalan mereka atas kejadian yang dialami. Penelitian ini merupakan hasil replika dari penelitian yang dilakukan oleh Elia Yuni Ariska (2016). Perbedaannya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel kesadaran wajib pajak dan menggunakan sanksi administrasi sebagai variabel moderating.

Tabel 1.1 Data jumlah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kabupaten Wajo tahun 2016-2020.

Tahun	Sedan	Jeep	Mini Bus	Microbus	Pickup	Light Truck	Truck	Sepeda Motor	Total
2016	6	18	260	1	53	16	8	151	513
2017	6	16	244	0	36	10	11	130	453
2018	4	16	278	0	61	24	16	105	504
2019	3	18	339	1	78	18	14	102	573
2020	6	13	320	4	96	35	16	86	576
Total	25	81	1.441	6	324	103	65	574	2.619

Sumber: data sakunder, UPT Samsat Wilayah Wajo

Adapun beberapa faktor-faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam BBNKB, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan sanksi administrasi. Pusat pelayanan BBNKB Kabupaten Wajo terletak di Kantor Samsat Wajo. Kantor Samsat Wajo berusaha memberikan pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemauan wajib pajak untuk melakukan BBNKB sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan dapat memicu kepatuhan bagi wajib pajak yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Kualitas pelayanan saat ini di kantor bersama samsat upt wilayah wajo cukup memuaskan bagi masyarakat wajo yang melakukan bea balik nama kendaraan bermotor dan kantor bersama samsat upt wilayah wajo merasakan adanya dukungan sanksi administrasi dalam kualitas pelayanan sehingga upt wilayah wajo bersedia untuk melakukan pelayanan yang terbaik. Menurut Ali (2001) dalam Aditya dan Ery (2015) Sanksi perpajakan dan audit adalah kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Untuk menghindari

ketidakpatuhan serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya, maka diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Tingkat kepatuhan dalam membayar bea balik nama kendaraan bermotor cukup tinggi maka peneliti tertarik melihat penyebab dari tingginya tingkat kepatuhan dalm membayar bea balik nama kendaraan bermotor.

Berdasarkan masalah diatas, maka penelitian ini berjudul **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Wajo)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan dalam bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wajo?
2. Apakah sanksi administrasi sebagai variabel moderasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan dalam bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wajo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kapatuhan dalam bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wajo.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi administrasi terhadap kapatuhan dalam bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wajo.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat baik dari aspek teoretis maupun aspek praktis, serta kepada pihak-pihak yang membutuhkannya.

1. Aspek Teoritis

   Berdasarkan aspek teoritis, maka kegunaan dari dilakukannya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan tambahan demi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di dalam bidang Kepabean.

   b. Penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang Kepabean.

2. Aspek Praktis

   Berdasarkan aspek praktis, manfaat penelitian ini adalah dapat menjadi informasi tambahan dan referensi terhadap usaha peningkatan kepatuhan dalam Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan dan sanksi administrasi khususnya di wilayah Kabupaten Wajo.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab satu adalah bab pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab dua adalah bab tinjauan pustaka. Dalam bab ini terdapat landasan teori, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Sanksi Administrasi, Hipotesis dan Penelitian Terdahulu.

Bab tiga adalah bab metode penelitian. Dalam bab ini meliputi rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

Bab empat adalah bab hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini meliputi deskripsi tempat penelitian, deskripsi data responden, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab lima adalah bab penutup. Dalam bab ini meliputi kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) merupakan teori yang menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-asalan mereka atas kejadian yang dialami. Menurut Robbins dan Judge (2015) yang dikutip oleh Hestanto dalam web hestano personal, teori ini menjelaskan bahwa ketika individu tersebut mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu, dengan kata lain tidak terpengaruh oleh hal lain. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi diperkenalkan pertama kali oleh Fritz Heider (1958). Menurut Fritz Heider dalam Siti Anugerah (2020), setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Fritz Heider juga menjelaskan bahwa teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif

tentang perilaku seseorang. Kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan perilaku manusia. Fritz Heider juga menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting perilaku. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengatuhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana atasan memperlakukan bawahannya, dan mempengaruhi sikap dan kepuasan individu terhadap kerja. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya daripada atribut eksternalnya.

Konsep tersebut berkaitan pada kepatuhan, dimana rasa kesadaran, memahami, serta mengetahui untuk patuh dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan yang digunakan dalam model penelitian ini.

2.1.2 Pajak Daerah

Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Subjek pajak daerah adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan Pajak.

Adapun Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut :

1. Penyerahan pertama sebesar 20% (dua puluh persen); dan
2. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen).

2.2 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penguasaan dan/atau penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha, secara umum tujuan dari pembayaran BBNKB II ditujukan sebagai syarat untuk memperpanjang masa berlakunya Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Menurut Permendagri Nomor 12 Tahun 2016 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan BBNKB, BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha. Dalam transisi pemberlakuan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, pemungutan BBNKB di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait. Pada BBNKB subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Sedangkan, wajib pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang tabel perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan BBNKB, NJKB ditetapkan dengan keputusan gubernur berdasarkan tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Tariff BBNKB ditentukan berdasarkan tingkat penyerahan objek pajak yang terjadi dan jenis

kendaraan bermotor yang diserahkan, tingkat penyerahan kendaraan bermotor meliputi penyerahan pertama (yang berarti kendaraan baru) serta penyerahan kedua dan selanjutnya (yang berarti penyerahan kendaraan bekas).

BBNKB ditetapkan berdasarkan SPTPD yang diberitahukan oleh wajib pajak dengan menerbitkan SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan, apabila kendaraan bermotor mengalami perubahan bentuk atau penggantian mesin, maka wajib pajak diharuskan untuk melaporkan dan mengisi SPTPD dalam waktu 14 hari setelah selesai perubahan bentuk atau ganti mesin. Pembayaran BBNKB dapat dilakukan dikantor Kas Daerah atau Bank atau tempat lain yang ditetapkan oleh gubernur kepala daerah setelah nota pajak atau SKP diterbitkan, atas permohonan wajib pajak, gubernur kepala daerah dapat memberikan persetujuan kepada wajib pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran BBNKB setelah memenuhi persyaratan tertentu dengan dikenakan 2% sebulan. Apabila BBNKB tidak dilunasi dalam waktu 30 hari setelah diterbitkannya notice dan/atau SKP, maka wajib pajak dikenakan denda sebesar 100% dari pajak terutang. Besaran pokok BBNKB yang terutang dihitung dengan cara mengalihkan tariff pajak dengan dasar pengenaan pajak, secara umum perhitungan BBNKB adalah sesuai dengan rumus berikut :

Pajak Terutang = Tarif Pajak x Dasar Pengenaan Pajak

Berikut tabel yang menjelaskan mengenai komponen yang ada pada rumus pajak terutang.

Tabel 2.1 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Unsur	Keterangan
Objek Pajak	1. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor. 2. Termasuk kendaraan bermotor. 3. Kendaraan yang dikecualikan: a. Kereta api, b. Kendaraan bermotor yang digunakan untuk kepeluan pertahanan dan keamanan negara. c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah. 4. Dan kendaraan bermotor yang dimiliki/dikuasai oleh pabrikan atau importir yang disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual. 5. Termasuk penyerahan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), meliputi: a. Penguasaan kendaraan bermotor melebihi 12 (dua belas) bulan dianggap sebagai penyerahan, kecuali penguasaan kendaraan bermotor karena perjanjian sewa beli. b. Pemasukan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia kecuali untuk: 1) Dipakai sendiri oleh orang pribadi yang bersangkutan

Lanjutan Tabel 2.1 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Unsur	Keterangan
	1) Dipakai sendiri oleh orang pribadi yang bersangkutan 2) Diperdagangkan 3) Dikeliarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia, dan 4) Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh, dan kegiatan olahraga bertaraf internasional. Pengecualian sebagaimana dimaksud pada anga (4) huruf b angka tiga, tidak berlaku apabila selama 3 tahun berturut-turut tidak dikeluarkan di wilayah Indoensia
Subjek Pajak	Orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor.
Tarif	1. Tariff Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan masing-masing sebagai berikut: a. Peyerahan pertama sebesar 10% (sepuluh persen) b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen) 2. Tariff Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan masing-masing sebagai berikut: a. Peyerahan pertama sebesar 10% (sepuluh persen) b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen) 2. Khusus untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak

Lanjutan Tabel 2.1 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Unsur	Keterangan
	menggunakan jalan umum, tariff pajak ditetapkan masing-masing sebagai berikut : a. Penyerahan pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh lima persen) b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh lima persen)
Dasar Pengenaan	1. Dasar pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor 2. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), ditentukan berdasarkan Harga asaran Umum atas suatu kendaraan bermotor 3. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pasa angka (2), ditetapkan berdasarkan Harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak Sebelumnya 4. Harga Pasaran Umum sebagaimana dimaksud pada angka (3), adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat 5. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bemotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor: a. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi

Lanjutan Tabel 2.1 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Unsur	Keterangan
	c. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama d. Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor e. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis, dan f. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) 6. Penghitung dasar pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sebagaimana dimakusd pada angka (1) sampai dengan angka Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan 7. Perhitungan Dasar Pengenaan Bea Balil Nama Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (6), ditinjau kembali setiap tahun
Earmarking	Minimal 10% digunakan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan sarana transportasi umum.

Sumber: Nimas (2021)

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi

serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut penelitian terlebih dahulu yang dilakukan oleh Susilawati (2013), bahwa Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Selain itu, terdapat beberapa pengertian kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut para ahli.

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sebagai berikut.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas atau biasa disebut mutu atau derajat atau tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pengertian Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).

Menurut Kotler (2008) dalam Alfi dan Rahmah (2017), Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun (Philip Kotler).

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Menurut Puji (2015), pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Menurut Kotler dalam Puji (2015), ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut.

1. Bukti Fisik/Berwujud

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Ketanggapan

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

5. Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5 Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Sanksi memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar agar tidak meremehkan peraturan. Sanksi Administrasi yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan Dalam Membayar BBNKB (Mardiasmo, 2018:62).

Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana, ada yang diancam dengan sanksi administrasi, dan ada yang diancam dengan sanksi pidana dan sanksi administrasi.

1. Sanksi Administrasi

   Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Ada tiga macam sanksi administrasi, yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan.

2. Sanksi Pidana

   Sanksi pidana merupaka siksaan atau penderitaan. Sanksi ini merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

2.6 Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar BBNKB salah satunya dipengaruhi bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas. Petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan secara professional, tanggap. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Danarsi, Siti Nurlaela dan Hendro Subroto (2017) dengan judul ”Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif

di Kota Surabaya" menunjukkan bahwa adanya pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu oleh Ida Ayu dan Putu Ery (2016) dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Bali" menunjukkan bahwa adanya pengaruh pelayanan pubik terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB, pelayanan publik berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB.

Penelitian terdahulu oleh Faizal Reza dan Abdul Muthalib (2015) dengan judul "Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan" menunjukkan bahwa mekanisme pengenaan BBNKB di Samsat UPT Pangkalan Bradan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik. Sehingga dapat dirumuskan hipoteses sebagai berikut.

$H0_1$: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

2.6.2 Sanksi Administrasi memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Aditya dan Ery (2015) dalam peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa ditaati atau dipatuhi oleh

wajib pajak. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi Kepatuhan dalam membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan adanya Sanksi Administrasi

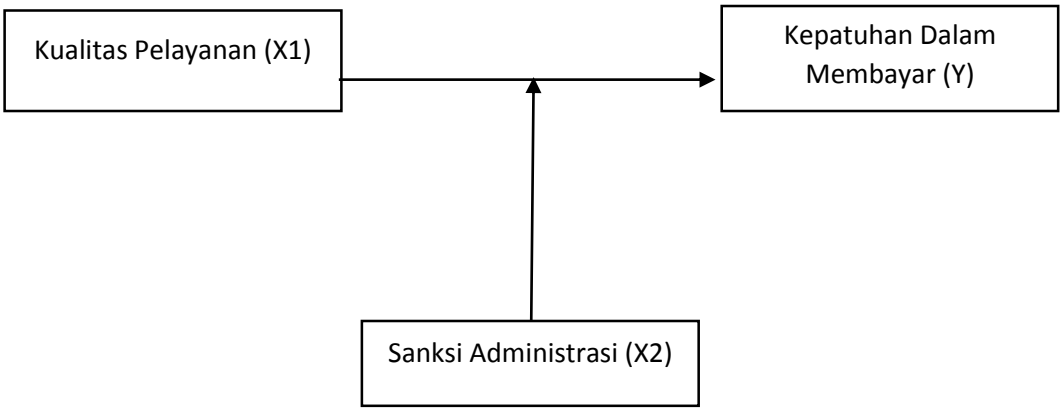
Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evi dan Budiartha (2013) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" menunjukkan bahwa adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elia Yuni (2016) dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor" menunjukkan bahwa adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak berpengaruuh signifikan positif terhadap wajib pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jenni dan Sukrisno (2019) dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor" menunjukkan bahwa adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap wajib pajak. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

$H0_2$: Sanksi Administrasi tidak dapat memperkuat dalam memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dalam membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

H2 : Sanksi Administrasi dapat memperkuat dalam memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dalam membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bemotor.

2.6.3 Kerangka Pikir

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah sarana transportasi karena merupakan alat penunjang aktivitas sehari-hari. Sarana transportasi merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan perputaran perekonomian.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoretis

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran diatas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar BBNKB dengan sanksi administrasi sebagai variabel moderating. Kualitas Pelayanan merupakan faktor-faktor yang di duga akan berpengaruh pada Kepatuhan wajib Pajak dalam membayar Bea Balik Nama Kedaraan Bermotor dan sanksi administrasi dapat memperkuat dalam memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian yang empiris yang menggunakan hubungan antar variabel berdasarkan pendapat dan hasil penelitian sebelumnya.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Danarsi, Siti Nurlaela, Hendro Subroto, 2017	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Mobil dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta	1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 2. Pemahaman (X1) 3. Tarif Pajak (X2) 4. Kualitas Pelayanan (X3) 5. Kesadaran Perpajakan (X4) 6. Sanksi Perpajakan (X5)	1. Pemahaman tentang sistem perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil setelah diberlakukannya pajak progresif. 2. Tarif pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil setelah diberlakukannya pajak progresif.

Lanjutan **Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
2	Faisal Reza, Abdul Muthalib (2015)	Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan	1. Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Y) 2. Evaluasi Kinerja Pegawai (X1)	Mekanisme pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Samsat UPT Pangkalan Bradan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik
3.	Ida Ayu dan Putu Ery, 2016	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Bali	1. Efektivitas Penerimaan Pajak BBNKB (Y) 2. Kualitas Pelayanan Publik (X1) 3. Kompetensi SDM Aparatur (X2) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	1. Pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. 2. Kompetensi sumber daya manusia aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas

Lanjutan **Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
				3. penerimaan pajak bea bali. 4. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. 5. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali
4.	Elia Yuni Ariska, 2016	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 2.)	1. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

Lanjutan **Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	3. Kesadaran membayar pajak (X1) 4. Sanksi Perpajakan (X2) 5. Pelayanan Fiskus (X3)	pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Patrang. 2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor di SAMSAT Patrang. 3. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Patrang.
5.	Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiartha, 2013.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan	3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 4. Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public

Lanjutan **Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	5. Pengetahuan Pajak (X2) 6. Sanksi Pajak (X3) 7. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)	berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT