

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Teori Atribusi

Teori ini ditemukan oleh Fritz Heider, seorang psikolog Austria pada awal abad 20. *Grand theory* dalam penelitian ini adalah teori atribusi yang dikembangkan pada tahun 1958. Heider (1958) mengemukakan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal, dimana faktor ini berasal dari dalam diri seseorang tersebut. Graham (1997) menyatakan mengenai *dispositional attribution* dan *situational attributions*. *Dispositional attributions* merupakan suatu penyebab internal yang ada dalam diri seseorang, misalnya kepribadian, persepsi diri, kemampuan, dan motivasi. Sedangkan *situational attributions* merupakan penyebab eksternal yang berasal dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang, misalnya kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat.

2.1.1 Sosialisasi Perpajakan

2.1.1.1 Definisi Sosialisasi Perpajakan

Menurut (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah

maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Prasetyo (2016: 213) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu proses yang terorganisir dengan baik untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh tentang aturan perpajakan kepada semua pihak yang terlibat dalam suatu sektor usaha. Tujuannya adalah agar para pemangku kepentingan memahami dengan baik segala ketentuan dan kewajiban yang berkaitan dengan perpajakan. Proses ini dilakukan secara berkesinambungan, dimaksudkan untuk secara konsisten mengingatkan wajib pajak tentang hak-hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan tidak hanya memberikan pemahaman yang mendalam tentang peraturan perpajakan, tetapi juga mendorong kepatuhan dan partisipasi aktif dalam sistem perpajakan negara.

Devano (2016: 98) mengungkapkan sosialisasi perpajakan adalah proses pemberian informasi, edukasi, dan pembinaan kepada wajib pajak dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang berbagai aspek perpajakan. Ini mencakup informasi tentang kewajiban perpajakan, prosedur pelaporan dan pembayaran pajak, manfaat pajak bagi pembangunan negara, serta sanksi yang diberlakukan jika tidak mematuhi aturan perpajakan.

Waluyo (2017: 123) menjelaskan sosialisasi perpajakan adalah proses yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai berbagai aspek perpajakan. Proses ini mencakup penjelasan tentang pentingnya pajak bagi penyelenggaraan negara, cara pembayaran pajak yang benar, serta sanksi

yang akan dikenakan jika tidak mematuhi ketentuan perpajakan. Sosialisasi ini bertujuan untuk membangun pemahaman yang mendalam dan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, sehingga masyarakat lebih patuh dan berperan aktif dalam mendukung pembangunan nasional.

2.1.1.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan

Adapun indikator yang mempengaruhi sosialisasi perpajakan menurut (Jannah 2018: 98–102) yaitu sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan sosialisasi

- **Perencanaan yang Matang**

Sosialisasi pajak harus direncanakan dengan baik, termasuk penentuan target audiens, metode penyampaian, dan jadwal pelaksanaan. Perencanaan yang matang memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan dan tepat sasaran.

- **Pelaksanaan yang Sistematis**

Proses sosialisasi harus dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan. Ini melibatkan penyelenggaraan acara, seminar, *workshop*, dan kegiatan lainnya yang dirancang untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak secara berkelanjutan.

- **Keterlibatan Stakeholder**

Melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti pemerintah, lembaga perpajakan, organisasi masyarakat, dan dunia usaha untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas sosialisasi.

2. Media Sosialisasi

- Media Elektronik

Pemanfaatan televisi, radio, internet, dan media sosial untuk menyebarkan informasi perpajakan. Media elektronik memungkinkan akses yang luas dan cepat ke berbagai segmen masyarakat.

- Media Cetak

Koran, majalah, brosur, pamflet, dan buku panduan yang memberikan informasi mendalam dan dapat disimpan serta dibaca ulang oleh masyarakat.

- Media Visual

Penggunaan spanduk, banner, papan iklan, dan materi visual lainnya di tempat-tempat strategis untuk menarik perhatian dan mengingatkan masyarakat tentang kewajiban perpajakan.

3. Manfaat Sosialisasi

- Peningkatan Pengetahuan dan Kesadaran

Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak, cara pembayaran, serta sanksi atas ketidakpatuhan. Ini membantu masyarakat memahami peran pajak dalam pembangunan negara.

- Peningkatan Kepatuhan Pajak

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan, diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Masyarakat yang sadar akan pentingnya pajak lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

- **Transparansi dan Akuntabilitas**

Sosialisasi yang efektif juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan. Masyarakat yang lebih memahami proses dan manfaat perpajakan lebih percaya dan mendukung sistem perpajakan.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.2.1 Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. (Rahayu, 2017: 191).

Kesadaran wajib pajak adalah mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya (Waluyo, 2014: 12).

Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau melaksanakan dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. (Suandy, 2016: 128)

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang menghitung, membayar, dan melapor pajak serta menaati hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2018: 26).

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut (Waluyo, 2014: 17) diantaranya sebagai berikut:

- a. Bentuk partisipasi kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
- b. Menyadari penundaan pajak merugikan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Pajak bersifat memaksa, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.1.2.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat diukur melalui beberapa indikator penting yang menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut (Rahayu, 2017: 86) yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan pajak;

Indikator ini mengacu pada pemahaman wajib pajak mengenai kontribusi pajak terhadap pembangunan dan pelayanan publik.

2. Ketepatan pembayaran pajak;

Ketepatan pembayaran pajak mencerminkan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang seharusnya.

3. Pengisian formulir pajak;

Pengisian formulir pajak menunjukkan kemampuan wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan kewajiban perpajakan dengan benar dan akurat

4. Fungsi pajak;

Fungsi pajak menggambarkan kesadaran wajib pajak terhadap peran pajak dalam mendukung berbagai fungsi negara, seperti pembiayaan infrastruktur dan pelayanan publik.

5. Prosedur pembayaran pajak

Prosedur pembayaran pajak mencakup pemahaman dan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menjalani proses administrasi pembayaran pajak.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, 2009) standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 1 pelayanan publik merupakan kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kasmir (2017) mengemukakan kualitas pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Kotler & Keller (2016) mengemukakan kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kotler & Keller (2016: 52) menyatakan bahwa ada 5 dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap:
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.

5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan).

2.1.4 Sanksi Perpajakan

2.1.4.1 Definisi Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak penting memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum yang berlaku.

Mardiasmo (2018: 62) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan.

Widyaningsih (2017:312) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang.

Ernawati (2018: 50) mengemukakan sanksi pajak sebagai ketaatan kepada peraturan perundang-undangan, artinya sanksi merupakan alat pencegah supaya wajib pajak merasa jera dan tidak melanggar hukum perpajakan.

Rahayu (2017: 170) menyatakan sanksi perpajakan adalah kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturanperaturan oleh

warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

2.1.4.2 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2018: 63–64) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Sanksi administrasi

Sanksi Administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan.

2. Sanksi pidana

Sanksi pidana merupakan hukuman atau alat terakhir yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

2.1.4.3 Pengenaan Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2018:73) mengemukakan bahwa terdapat 2 pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

1. Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Sanksi Perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggar yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material penerapan sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap atau pandangan wajib pajak terhadap perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.4.4 Indikator Sanksi Perpajakan

Indikator sanksi pajak menurut (Widyaningsih, 2017: 312), yaitu:

a. Terdapat sanksi administrasi;

Sanksi administrasi merupakan bentuk sanksi yang dikenakan pada wajib pajak yang melanggar ketentuan administrasi perpajakan, seperti keterlambatan dalam pembayaran atau pelaporan pajak. Sanksi ini biasanya berupa denda, bunga, atau penalti yang harus dibayar oleh wajib pajak. Keberadaan sanksi administrasi bertujuan untuk memberikan konsekuensi yang nyata dan langsung terhadap pelanggaran administratif, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan tepat waktu dan dengan benar.

b. Bersifat tegas

Sanksi pajak harus bersifat tegas, artinya sanksi harus diterapkan secara konsisten dan tanpa pengecualian. Ketegasan dalam penerapan sanksi memastikan bahwa semua wajib pajak diperlakukan sama di bawah hukum dan tidak ada yang merasa bebas dari kewajiban perpajakan tanpa konsekuensi. Ketegasan ini juga memberikan efek jera yang kuat, mencegah wajib pajak lainnya dari melakukan pelanggaran serupa.

- c. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan

Indikator ini menekankan bahwa sanksi yang diberikan harus proporsional dengan jenis dan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Hal ini berarti bahwa pelanggaran kecil seharusnya dikenakan sanksi yang lebih ringan dibandingkan dengan pelanggaran besar. Prinsip keadilan dalam penerapan sanksi ini penting untuk memastikan bahwa wajib pajak merasakan bahwa sistem perpajakan bersifat adil dan tidak diskriminatif. Penerapan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran juga membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mereka memahami konsekuensi dari tindakan mereka.

- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

Penerapan sanksi pajak harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini memastikan bahwa sanksi diberikan secara legal dan sesuai dengan kerangka hukum yang ada. Kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku juga memastikan bahwa otoritas pajak tidak bertindak sewenang-wenang dalam penerapan sanksi, sehingga menciptakan kepercayaan dan legitimasi di mata wajib pajak. Penerapan sanksi yang sesuai dengan peraturan maka akan mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan.

- e. Sarana mengubah wajib pajak menjadi disiplin melalui pengendalian atas penyimpangan.

Sanksi perpajakan juga berfungsi sebagai sarana untuk mengubah masyarakat menjadi lebih baik dengan mengendalikan penyimpangan dari

peraturan yang ada. Melalui penerapan sanksi yang tegas dan konsisten, pemerintah dapat menegakkan disiplin dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang efektif memberikan efek jera sehingga mencegah terjadinya pelanggaran di masa depan. Selain itu, dengan mengendalikan penyimpangan, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang lebih adil dan merata dalam hal kewajiban perpajakan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan meningkat.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2017: 193).

Menurut Widodo (2021: 32) kepatuhan wajib pajak sebagai tingkat ketaatan dan ketepatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang telah ditentukan oleh undang-undang perpajakan.

Gunadi (2017: 94) mengemukakan kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan

peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. (Harjo, 2019: 78).

2.1.5.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Perpajakan

Harjo (2019: 78) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (pada hakikatnya) memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

2.1.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2017: 196) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Sistem Administrasi Perpajakan Suatu Negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang memadai dan prosedur perpajakan yang baik.

2. Kualitas Pelayanan Perpajakan kepada Wajib Pajak

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharap kontra prestasi secara langsung.

3. Kualitas Penegakan Hukum Perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu *enforcement* bagi wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan

4. Kualitas Pemeriksaan Pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas yang baik dari pemeriksa. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan prosedur yang benar, sehingga akan menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh wajib pajak. Apabila ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh wajib pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada negara, sehingga pada akhirnya penerimaan negara pun akan bertambah.

5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan wajib pajak untuk mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Di sisi lain negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai

dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada wajib pajak.

6. Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran wajib pajak memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7. Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Sehingga potensi bertahan untuk tidak membayar pajak atau mengurangi jumlah pajak terutang secara ilegal sudah menjadi perilaku wajib pajak. Kecenderungan wajib pajak untuk tidak membayar pajak dengan jumlah yang semestinya ataupun lalai dalam melaporkan pajaknya terjadi pada sistem *self-assessment* maupun *withholding tax system*.

2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Simanjuntak & Mukhlis, 2014: 183), indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum jatuh tempo pembayaran.
2. Aspek *income* atau penghasilan wajib pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah ketersediaan membayar kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Pembayaran pajak berdasarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), membayar pajak sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan.
4. Persyaratan dalam membayar pajak, seperti berkas-berkas yang harus dipersiapkan.
5. Tidak memiliki tunggakan pajak, wajib pajak yang patuh selalu membayar pajak secara tepat waktu.

2.1.6 Kajian Empiris

Sebagai bahan acuan dan sumber yang relevan dalam penulisan usulan penelitian maka penulis mengambil bahan rujukan dari penelitian sebelumnya. Adapun pengambilan penelitian terdahulu dilakukan supaya dapat membandingkan hasil, objek, dan subjek dari penelitian ini sehingga dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya.

1. Viva A. A. Kowel, Lintje Kalangi, Steven J. Tangkuman (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Imam Hidayat, SE, M.Ak dan Lusiana Maulana (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang”. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang.
3. Eka Putri Cahyanti, Khusnatul Zulfa Wafirotin, Arif Hartono (2019) dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kab. Ponorogo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Gregoriani Chinantia Masur, Yuliastuti Rahayu (2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

5. Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, dan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6. Rini Susanty, Vinny Stephanie Hidayat (2023) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-SAMSAT secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Artin Milleani dan Maryono (2020) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan SAMSAT keliling berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8. Yois Nelsari Malau, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa, dan Chesya Juwita (2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

9. Ni Kadek Ayu Widia dan I Nyoman Putra Yasa (2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan, serta kondisi keuangan berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak.
10. Deby Agustin Sabtiharini dan Kun Ismawati (2020) dengan judul Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran, dan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
11. Angelica Oktaviani Bayu Putri dan Endah Nawangsasi (2020) dengan judul “Peran E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan E-Tilang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
12. Kadek Sintia Dwi Cahyani dan Lucy Sri Musmini (2023) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tingkat pendapatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

13. Dewa Ayu Rindya Kartika Dewi, Gede Cahyadi Putra, dan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kewajiban moral dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
14. Andi Ridhayani Barlan, Mursalim Laekkeng, dan Ratna Sari (2021) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan sanksi perpajakan, pengetahuan pajak berpengaruh signifikan sedangkan tingkat pendapatan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
15. Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto dan Leli Meldiyani (2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, tarif pelayanan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

16. Desy Natasia, Hendarti Tri Setyo Mulyani (2019) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak.
17. Ni Luh Ayu Ratna Ningsih, Putu Kepramareni dan Sagung Oka Pradnyawati (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
18. Safina Fatmawati dan Suyatmin Waskito Adi (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

19. Emilia Nurdin, Sulvariany Tamburaka dan Siti Nur Fadila (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
20. Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020) dengan judul “Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan dan sosialisasi pajak tidak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Rencana Penelitian

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Viva A.A. Kowel, Lintje Kalangi & Steven J. Tangkuman (2019) Kantor Samsat Kab. Minahasa Selatan	-Variabel X: Kesadaran Wajib pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Pengetahuan Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	Jurnal EMBA Vol.7 No.3 Hal. 4251-4260 ISSN 2303-1174
2	Imam Hidayat, SE., M.Ak dan Lusiana Maulana (2022) di Kota Tangerang	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data:	-Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kualitas	BJRA (Bongaya Journal for Research in Accounting) Vol.05 No.01 Hal 11-35 e-ISSN: 2615-8868

		Analisis Regresi Linear Berganda		Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	
3	Eka Putri Cahyanti, Khusnatul Zulfa Wafirotin, Arif Hartono (2019) di Kantor SAMSAT Kab. Ponorogo	-Variabel X: Kesadaran, Kualitas pelayanan, dan Persepsi Sanksi Perpajakan - Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Kewajiban Moral dan Pengetahuan Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat - Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.	Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi Vol.3 No.1 April 2019 Hal. 40-57 E-ISSN:2599-0578 ISSN:2598-7496
4	Gregorini Chinantia Masur & Yuliasuti Rahayu (2020) kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Perpajakan dan Sanksi Perpajakan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis	-Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol.9 No.3 Maret 2020 e-ISSN:2460-0585

		Regresi Linear Berganda			
5	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana dan Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani (2021) di Kantor SAMSAT Gianyar	-Variabel X: Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Kewajiban Moral -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	Jurnal Kharisma Vol.3 No.1 Februari 2021 E-ISSN 2716-2710
6	Rini Susanty dan Vinny Stephanie Hidayat (2023) di Kantor SAMSAT Pajajaran Kota Bandung	-Variabel X: Sanksi Perpajakan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data:	-Variabel X: Penerapan E-Samsat -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	JABE (Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi) Vol. 9 No.1 2023 ISSN 2460-030X

		Analisis Regresi Linear	-Tempat Penelitian		
7	Artin Mileani dan Maryono (2020) di Kantor SAMSAT Kendal	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak Sosialisasi Pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Pengetahuan Perpajakan, dan SAMSAT Keliling -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi Vol.13 No.1 Juli 2020 p-ISSN: 1979-116X e-ISSN:2614-8870
8	Yois Nelsari Malau, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa dan Chesya Juwita (2021) di Kantor SAMSAT Kota Medan	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Ekonomis: Journal of Economics and Business ISSN 2597-8829
9	Ni Kadek Ayu Widia dan I Nyoman Putra Yasa (2021) di	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak -Teknik Pengumpulan	-Variabel X: Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban	Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 9 No. 1 tahun

	Kantor Bersama SAMSAT Kab. Karangasem Bali	n Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	dan Kondisi Keuangan -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan berdampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	2021 P-ISSN: 23546107 E-ISSN: 2549-2292
10	Deby Agustini Sabtiharini dan Kun Ismawati (2020) di Kantor SAMSAT Karanganyar, Jawa Tengah	-Variabel X: Kesadaran dan Sanksi Perpajakan. -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Tarif Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak, Kesadaran, Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	SAREV (Surakarta Accounting Review) Vol. 2 No.2 ISSN: 2723-0511
11	Angelica Oktavini Bayu Putri dan Endah Nawangsa (2020) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Surakarta	-Variabel X: Sosialisasi Pajak Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis	-Variabel X: Peran E-Tilang, -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Tilang, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Akuntansi Vol. 7 No.1 Juli 2020 ISSN: 2337-5221

		Data: Analisis Regresi Linear Berganda		Kendaraan Bermotor	
12	Kadek Sintia Dwi Cahyani dan Lucy Sri Musmini (2023) di Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng	-Variabel X: Kualitas Pelayanan Fiskus -Teknik Pengumpula n Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Pengetahua n Perpajakan, Tingkat Pendapatan -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Tingkat Pendapatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor.	Vokasi Jurnal Riset Akuntansi Vol. 12 No. 2 e-ISSN: 2686-1941
13	Dewa Ayu Rindya Kartika Dewi, Gede Cahyadi Putra, dan Ni Luh	-Variabel X: Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak	-Variabel X: Kewajiban Moral, biaya Kepatuhan -Variabel Y:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Biaya	Jurnal Kharisma Vol. 4 No. 2 E-ISSN: 2716-2710

	Gede Mahayu Dicriyani (2022) di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung	-Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Kepatuhan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Kewajiban Moral dan Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	
14	Andi Ridhayai Barlan Mursalim Laekking dan Ratna Sari (2021) di Kantor SAMSAT Kab. Polewali Mandar	-Variabel X: Sanksi Perpajakan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tingkat Pendapatan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Adz Dzahab Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. 6 No. 2 ISSN 2751-1905
15	Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto dan Leli Meldiyani (2020) di Kantor SAMSAT	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner	-Variabel X: Tarif Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan	Jurnal Sosial dan Humaniora Vol. 5 No. 2 p-ISSN: 2460-4208 e-ISSN: 2549-7685

	Jakarta Selatan	-Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Tempat Penelitian	Wajib Pajak Kendaraan bermotor	
16	Desy Natasia, Hendarti Tri Setyo Mulyani (2019) di Kantor SAMSAT Kota Pangkalpinang	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	-Variabel X: Pengetahuan Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	(JABK) Jurnal Akuntansi Bisnis dan Keuangan, STIE-IBEK Vol. 6 No. 2 ISSN: 2355-9047
17	Ni Luh Ayu Ratna Ningsih, Putu Kepramareni dan Sagung Oka Pradnyawati (2022) Di Kantor SAMSAT Kab. Bangli	-Variabel X: Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi	-Variabel X: Kewajiban Moral -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Jurnal Kharisma Vol. 4 No. 1 e-ISSN: 2716-2710

		Linear Berganda			
18	Safina Fatmawati & Suyatmin Waskito Adi (2022) di Kantor SAMSAT Kota Surakarta	-Variabel X: Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner	-Variabel X: Tingkat Pemahaman Pajak -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Pendapatan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus. Tingkat Pemahaman dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 11 No. 1 P-ISSN : 2503-4413 E-ISSN: 2654-5837
19	Emilia Nurdin, Sulvariyan Tamburaka, dan Siti Nur Fadila (2022) Kantor SAMSAT Kabupaten Muna	-Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak -Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner	-Variabel X: Sanksi Administrasi -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK) Vol. 7, No.1 Februari 2022 e-ISSN: 2088-4656
20	Tituk Diah Widajantie dan Saiful	-Variabel X: Sosialisasi Pajak,	-Variabel X: Program Pemutihan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program	BAJ (Behavioral Accounting

Anwar (2020) di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan -Teknik Pengumpul an Data: Kuesioner -Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linear Berganda	Pajak Kendaraan Bermotor -Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Empat -Tempat Penelitian	Pemutihan, Kesadaran Wajib Pajk, dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Journal) Vol. 3 No. 2 e-ISSN 2615-7004
--	--	---	---	---

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan uraian di atas mengenai persamaan dan perbedaan penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis akan melakukan rencana penelitian dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Roda Empat (Survei pada SAMSAT Kabupaten Ciamis).

2.2 Kerangka Pemikiran

Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pertumbuhannya semakin meningkat khususnya di wilayah Kabupaten Ciamis. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan roda empat maka harus diiringi dengan pembayaran pajak sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal ini wajib pajak harus taat melakukan pembayaran pajak kendaraan roda empat sebelum jatuh tempo. Supaya penerimaan pendapatan dengan kenaikan jumlah kendaraan roda empat dapat meningkat.

Dengan adanya penelitian terdahulu, penelitian ini menguji beberapa faktor yang dapat meningkatkan penerimaan pendapatan pajak kendaraan roda empat. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Indikator yang mempengaruhi sosialisasi perpajakan menurut (Jannah 2018: 98–102) yaitu penyelenggaraan sosialisasi, media sosialisasi, dan manfaat sosialisasi.

Melalui sosialisasi yang diberikan, wajib pajak akan mengetahui informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembayaran pajak, baik itu tata cara pembayaran pajak maupun informasi mengenai rincian pembayar pajak dan hal-hal yang berkaitan dengan pajak itu sendiri (Juliantari et al., 2021). Dengan sosialisasi yang efektif, diharapkan masyarakat akan lebih memahami peran dan manfaat pajak, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Milleani & Maryono, 2022). Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang baik dan secara berkala, masyarakat menjadi lebih paham dan mengerti bahwa

membayar pajak sangat penting (Ningsih et al., 2022). Menurut (Putri & Nawangsasi, 2020) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mardiasmo (2018: 26) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang menghitung, membayar, dan melapor pajak serta menaati hak dan kewajiban perpajakannya. Indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut (Rahayu, 2017:86) yaitu, kegunaan pajak, ketepatan pembayaran pajak, pengisian formulir pajak, sanksi perhitungan pajak, fungsi pajak, prosedur pembayaran pajak.

Teori atribusi menekankan pada bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian dan bagaimana hal ini berkaitan dengan pemikiran dan perilaku (Br Purba, 2023: 61). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan keadaan yang berada dibawah kendali individu itu sendiri misalnya, kesadaran dan kemampuan (Br Purba, 2023: 62). Persepsi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak harus memahami dan mengetahui manfaat yang diperoleh ketika membayar pajak secara tepat waktu artinya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu saling berhubungan bila wajib pajak memahami situasi dan manfaat yang diberikan oleh pihak pemerintah.

Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan (Sabtiharini & Ismawati, 2020). Kesadaran wajib pajak sangat

diperlukan untuk menumbuhkan sikap sukarelawan dalam melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak harus memiliki pandangan bahwa pajak yang dibayarkan memiliki manfaat untuk pembangunan sarana dan prasarana. Menurut (Milleani & Maryono, 2022) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak berasal dari dalam diri sendiri saat membayarkan pajaknya, kesadaran wajib pajak meliputi kondisi mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan tanpa adanya paksaan. Apabila wajib pajak menyadari pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak tidak menunda atau lupa waktu jatuh tempo dan mengalokasikan dananya untuk melaksanakan kewajibannya. Menurut (Kowel et al., 2019) menjelaskan bahwa wajib pajak akan mengambil keputusan ketika ada niat untuk berperilaku artinya ketika ada niat dan kesadaran dalam diri maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan mematuhi aturan perpajakan. Menurut (Hidayat & Maulana, 2022) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Masur & Rahayu, 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (Awaloedin et al., 2020) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Fatmawati & Waskito Adi, 2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik) standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut (Kotler & Keller, 2016: 52) ada 5 dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu: *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi, *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan, *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan).

Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi dari luar individu, artinya individu terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain. Teori atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan yang akan dibentuk dan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi orang lain (Br Purba, 2023: 62). Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas SAMSAT mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu elemen yang penting dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Pelayanan yang baik dan mudah merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak. Menurut (Cahyanti et al., 2019) mengungkapkan bahwa peranan kualitas dari kantor pajak dan standar kualitas pelayanan yang prima dalam melayani wajib pajak dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk selalu taat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian dilakukan (Dewi et al., 2022) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian (Putri & Nawangsasi, 2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (Nurdin et al., 2022) kualitas pelayanan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (Cahyani & Musmini, 2023) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Mardiasmo, (2018: 62) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

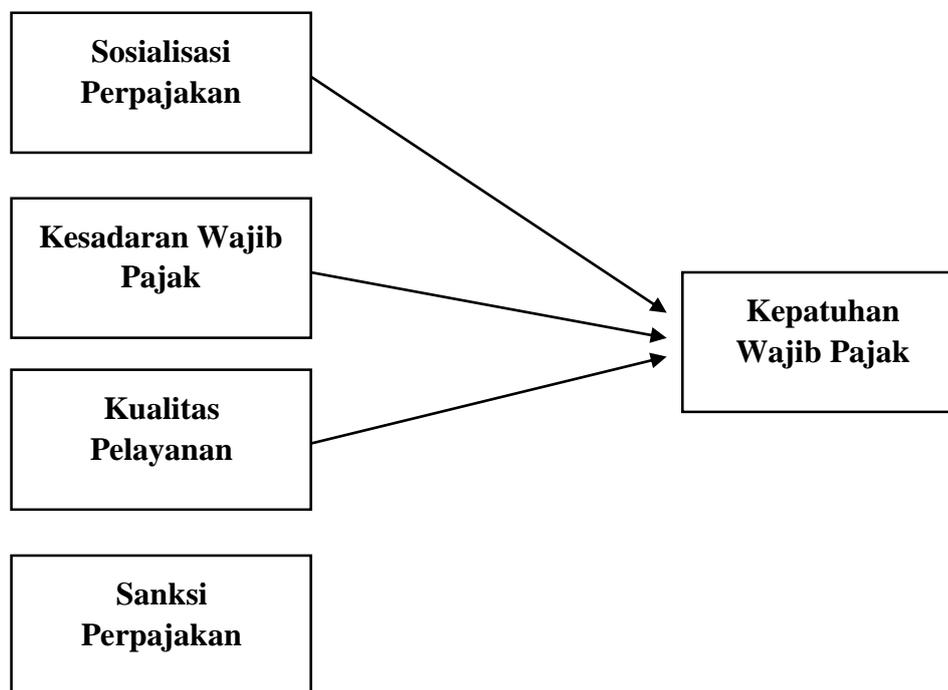
Sanksi perpajakan merupakan hukuman bagi wajib pajak yang tidak melakukan bayar pajak. Sanksi perpajakan ditujukan kepada wajib pajak agar membuat mereka disiplin dan taat dalam melakukan pembayaran pajak. Berdasarkan penelitian (Widajantie & Anwar, 2020) menjelaskan bahwa adanya sanksi perpajakan dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam diri seseorang untuk selalu taat dalam menjalankan kewajibannya. Apabila wajib pajak lalai dalam membayar pajak maka sanksi berupa denda dapat dibebankan kepada wajib pajak sehingga dapat membuat jera dan tidak lagi untuk lalai dalam melakukan kewajibannya. Indikator sanksi pajak menurut (Widyaningsih, 2017: 312), yaitu: terdapat sanksi administrasi, bersifat tegas, sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan sarana mengubah wajib pajak menjadi disiplin atas penyimpangan yang telah dilakukan.

Perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu merasa terpaksa berperilaku karena situasi, seperti teguran berupa sanksi/denda ketika jatuh tempo dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Br Purba, 2023: 63). Teguran berupa sanksi merupakan suatu tindakan preventif supaya wajib pajak merasa jera karena tidak membayar pajak sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Apabila wajib pajak patuh dan tidak melebihi batas jatuh tempo dalam membayar pajak maka sanksi perpajakan tidak akan dikenakan.

Menurut (Ningsih et al., 2022) pengenaan sanksi pajak merupakan salah satu wujud untuk menciptakan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal

ini sangat penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi pajak untuk mengetahui konsekuensi hukumannya. Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan merugikan. Didukung oleh penelitian menurut (Malau et al., 2021) mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian menurut (Susanty & Hidayat, 2023) menyatakan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Barlan et al., 2021) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (Natasia et al., 2019), secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori-teori dan kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan kerangka paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, arti dari sementara, yaitu jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2016: 64)

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka perlu dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen

terhadap variabel dependen. Penulis mengasumsikan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat

H₂: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat.

H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat.