

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan dalam suatu negara perlu memiliki daya yang besar untuk meningkatkan perekonomian nasional, khususnya di Indonesia. Salah satu sumber daya pendapatan tersebut berasal dari pajak. Penerimaan pajak yang besar menggambarkan bahwa suatu negara memiliki perekonomian yang kuat Dewi,dkk (2023). Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas Negara yang dilaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3). Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik.

Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat (Mardiasmo, 2016:3). Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 pasal 2 ayat (1) tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan berotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya dapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB).

Semakin pesatnya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin terpacu untuk memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya yaitu kebutuhan akan alat transportasi. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Hal ini menyebabkan tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor sebagai pemenuh kebutuhan akan alat transportasi menjadi semakin meningkat Anggraeni dan Sulistyowati (2020). Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat tentunya seiring dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang meningkat setiap tahunnya. Hal ini tentunya akan memberikan dampak positif bagi pemerintah daerah, karena dengan semakin tingginya tingkat kepemilikan dan pengguna kendaraan bermotor, maka diharapkan pajak yang diterima daerah pun juga semakin meningkat. Adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor disuatu daerah tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mengingat pajak tersebut merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang potensinya cukup besar Kemala, dkk (2015). Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan khususnya terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Badung.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi

hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Mahaputi dan Noviari, 2016) Masyarakat harus mempunyai kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tulus, ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak bagi pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Susilawati dan Budiartana, 2013). Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, 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. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Cendana dan Pradana (2021), Isnaini dan Karim (2021), Prayitna dan Witono, (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hanvansen dan Wenny (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pajak bila dipandang sebagai kewajiban moral merupakan tindakan berdasarkan nurani yang berarti juga tindakan penuh dengan kebebasan dalam pelaksanaannya tanpa adanya unsur keterpaksaan. Moralitas yang dimiliki wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Martins and Gomes

(2014) mengemukakan bahwa moral pajak diakui sebagai salah satu variabel yang paling penting untuk memahami tingkat kepatuhan yang diperoleh di sebagian besar negara. Moral pajak merupakan komponen penting dari kepatuhan pajak, namun penegakan hukum tetap sebagai pendorong utama kepatuhan (Luttmer and Monica, 2004). Moral pajak dapat diartikan sebagai motivasi intrinsik individu untuk membayar pajak yang merupakan hasil dari kontrak pajak psikologis antara warga negara dan negara di mana warga negara menerima barang dan jasa sebagai imbalan atas pembayaran pajak mereka. Wajib pajak dengan kewajiban moral yang baik maka cenderung akan bersikap jujur dan menaati peraturan yang berlaku sehingga akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak (Wenzel, 2002). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sufmawati, dkk (2022) menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Juliantari, dkk (2021), Melati, dkk (2021) menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak SAMSAT melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik (Affandi, 2008). Layanan *Drive Thru* merupakan suatu implementasi komitmen Polri untuk membangun kepercayaan dari masyarakat melalui pelayanan yang transparan. Selain menghemat waktu, pelayanan dengan sistem ini dapat memberantas adanya pungutan liar. Salah satu pembaruan sistem layanan yang terdapat di SAMSAT yakni dengan di munculkannya sistem

pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *Drive Thru*. SAMSAT *Drive Thru* merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan kantor SAMSAT dan dinilai lebih efektif dan efisien serta dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan pendapatan pajak (Damayanti dan Prasetya, 2020). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Prayitna dan Witono, (2022) menyatakan bahwa penerapan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan Aditya, dkk (2021) menunjukkan bahwa variabel sistem samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1. 1**  
**Data Persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di**  
**Kabupaten Badung Tahun 2018-2022**

Tahun	Target (Rp)	Jumlah WP	Realisasi (Rp)	Persentase Penerimaan Pajak
2018	309.170.853.846	496.879	274.302.590.074	88,72%
2019	335.688.323.470	525.482	259.858.886.958	77,41%
2020	276.397.117.818	459.048	146.411.466.850	52,97%
2021	286.091.000.000	420.483	141.675.349.001	49,52%
2022	352.901.375.877	457.080	180.643.704.300	51,19%

**Sumber: Kantor UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung, (2023).**

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas menjelaskan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018 target PKB sebesar 309.170.853.846 dan realisasi sebesar 274.302.590.074 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 88,72%. Pada tahun 2019 target PKB sebesar 335.688.323.470 dan realisasi sebesar 259.858.886.958 dengan

persentase penerimaan pajaknya sebesar 77,41%. Pada tahun 2020 target PKB sebesar 276.397.117.818 dan realisasi sebesar 146.411.466.850 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 52,97%. Pada tahun 2021 target PKB sebesar 286.091.000.000 dan realisasi sebesar 141.675.349.001 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 49,52%. Pada tahun 2021 target PKB sebesar 352.901.375.877 dan realisasi sebesar 180.643.704.300 dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 51,19%. Berdasarkan data persentase penerimaan pajak ini dapat dilihat bahwa masih terdapatnya wajib pajak yang belum membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat ditandai dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Badung terus mengalami fluktuasi untuk beberapa tahun belakangan ini.

Kualitas adalah keadaan yang ada kaitannya terhadap barang, produk, proses, manusia, jasa dan lingkungan yang diharapkan (Tjiptono F, 2010). (Boediono, 2003) menyatakan bahwa pelayanan adalah salah satu bentuk proses memberi bantuan kepada orang lain dengan upaya tertentu sehingga diperlukan hubungan interpersonal dan kepekaan supaya tercapai keberhasilan dan kepuasan. Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal (Nafi'i dan Suryono, 2021). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Susanto dan Arfamaini (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh Juliantari, dkk (2021), Nafi'i dan Suryono, (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Mardiasmo, (2018:30) sanksi perpajakan didefinisikan sebagai jaminan tentang adanya ketaatan terhadap undang-undang sehingga peraturan perundang-undangan mampu dituruti, ditaati dan dipatuhi seperti sanksi perpajakan yang di gunakan sebagai metode guna mencegah tidak terlanggarnya norma-norma perpajakan. Dengan diterapkannya sanksi dalam perpajakan memudahkan pemerintah dalam melakukan penjarangan wajib pajak yang melakukan pelanggaran karena hal ini merupakan salah satu landasan penting dalam melakukan kegiatan tersebut (Arahman, 2012). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Susanto dan Arfamaini, (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, penelitian yang dilakukan Harahap, dkk (2022), Herawati dan Hidayat, (2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang dikelola oleh Provinsi, pemungutan pajak kendaraan bermotor ini merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang mana pajak daerah termasuk sumbernya yang berguna untuk membiayai pelaksanaan

tugas rutin pemerintah daerah (Yanus, 2010) dalam Parhilla, dkk (2022). Pembangunan setiap Kabupaten atau Kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat dari pajak kendaraan bermotor, sehingga pemungutan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin.

Banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak melaksanakan kewajibannya dikarenakan tidak memiliki pengetahuan terkait perpajakan, baik itu mengenai cara perhitungannya, pelaporan pajaknya, penyaluran pajak, dan juga manfaat dari adanya pajak tersebut terutama bagi masyarakat golongan menengah kebawah. Kemudian disamping itu kewajiban moral turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan semestinya juga disebabkan karena para wajib pajak tidak memiliki kesadaran moral sebagai wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan kontradiksi penelitian pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang membuat penelitian ini menarik untuk dilakukannya penelitian kembali dan menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini dalam melakukan penelitian. Berdasarkan dari uraian dan paparan latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Badung”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka akan menjadi rumusan masalah adalah :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
- 3) Apakah penerapan sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung?
- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung
- 2) Untuk menguji pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung

- 3) Untuk menguji pengaruh penerapan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung
- 4) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung
- 5) Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Badung

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan serta hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah bahan referensi terkait kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadikan bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian yang lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini. Manfaat lain penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan cara mengetahui secara teoritis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan untuk menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dan tetap memperhatikan hak-hak wajib pajak dan sebagai informasi atas efektivitas pemungutan pajak khususnya yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1999) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan terhadap peraturan pertama kali dipublikasikan oleh Stanley Milgrams pada tahun 1933, salah satu dari beberapa eksperimen psikolog terkenal pada abad ke 20. Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu Nurdin, dkk (2020)

Teori kepatuhan yang dikemukakan Tyler pada tahun 2003 terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan terhadap suatu hukum, yakni instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif yakni berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral serta berlawanan dengan apa yang orang

anggap sebagai kepentingan pribadi. Seseorang cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti seseorang akan mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti seseorang akan mematuhi peraturan dikarenakan otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Pemerintah Indonesia telah mengatur segala peraturan perpajakan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut mengindikasikan untuk adanya kepatuhan pada setiap individu wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban perpajakannya.

Ungkapan teori diatas mengacu kepada teori kepatuhan yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dan pemahaman dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) merupakan suatu perilaku seseorang untuk mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan untuk diimplementasikan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pemerintah sangat berperan penting dalam hal mempengaruhi para

wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya dengan berbagai peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan berkaitan dengan upaya yang dilakukan pemerintah seperti pelayanan pegawai pajak yang ramah dan memberikan arahan yang mudah dimengerti, menambah pengetahuan masyarakat melalui penyuluhan, sosialisasi, pendidikan formal maupun non formal dalam hal peraturan perpajakan, memberi kemudahan dalam hal menjalankan kewajiban para wajib pajak seperti samsat *drive thru* yang kemudian akan meningkatkan kesadaran dalam diri wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang ada serta menambah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintah dan hukum apabila memberi dampak positif bagi negara dan kesejahteraan rakyatnya. Hal ini akan mempengaruhi seorang wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Secara perlahan, para wajib pajak akan mengerti begitu pentingnya patuh terhadap pembayaran pajak dalam pembangunan nasional di Indonesia.

### 2.1.2 Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*). Teori Perilaku yang Direncanakan merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *Reason Action Theory* yang dikembangkan oleh Fishbein and Ajzen. Teori Perilaku yang Direncanakan secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak

dilakukan dengan menggunakan teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

*Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memilih keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut, kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib Pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara.

2) *Normative Beliefs*

*Normative beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan pajak, yang mana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat membayar pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku yang taat terhadap pajak.

3) *Control Beliefs*

*Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan

persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*). Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

*Behavior beliefs, normative beliefs, dan control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah adanya tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention* kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Dalam hal ini tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang individu memiliki maksud atau niat untuk melakukan sesuatu, sedangkan *behavioral* adalah sebuah tahap dimana seseorang melakukan sesuatu. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan dapat menjadi sebuah faktor yang akan mempengaruhi atau menentukan perilaku wajib pajak dalam membayar pajak. Setelah wajib pajak tersebut memiliki kesadaran untuk membayar pajak yang termotivasi dari kesadaran, kewajiban moral, sistem samsat, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak maka dari hal tersebut para wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajaknya.

### 2.1.3 Pengertian Pajak

Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Definisi pajak menurut Undang-

Undang No. 6 Tahun 1983, yang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib pajak 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 dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa dengan adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara. Negara mempunyai kekuatan untuk memaksa, dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum.

### 2.1.4 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011), pajak mempunyai empat fungsi pajak yaitu:

1) Fungsi Anggaran (*Budgetting*)

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya yang diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosialisasi dan ekonomi. Contohnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang yang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

3) Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak dan penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4) Fungsi Redistribusi Pendapatan.

Fungsi yang lebih menekankan pada unsur peralatan dan keadilan masyarakat, dapat dilihat dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai

penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit.

### 2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2008:1240), kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa yang mana kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006), menyatakan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, bila seseorang hanya sampai batas mengetahui berarti kesadaran hukumnya masih rendah. Menurut Widayanti dan Nurlis (2010) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yang pertama yaitu, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wijaya (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

- 1) Pertama, 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.

- 2) Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan Negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
- 3) Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara.

#### **2.1.6 Kewajiban Moral**

Menurut (Sapriadi dan Setiawan, 2014), kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. Setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik dengan cara pandang terhadap pajak sebagai suatu kewajiban yang positif maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Layata dan Setiawan, 2014). Martins and Gomes, (2014) mengemukakan bahwa moral pajak diakui sebagai salah satu variabel yang paling penting untuk memahami tingkat kepatuhan yang diperoleh di sebagian besar Negara. Moral pajak merupakan komponen penting dari kepatuhan pajak, namun penegakan hukum tetap sebagai pendorong utama kepatuhan (Luttmer and Monica, 2004). Wajib pajak dengan kewajiban moral yang baik maka cenderung akan bersikap jujur dan menaati peraturan yang berlaku sehingga akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak (Wenzel, 2002).

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri. Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal yaitu, pertama kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik. Kedua, menyangkut kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah (Thurman, et al.,1984).

### 2.1.7 Penerapan Sistem Samsat Drive Thru

Samsat Drive Thru adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor SAMSAT dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarai. Pelayanan Samsat Drive Thru sudah bisa dinikmati atau diaplikasikan oleh kendaraan roda empat maupun roda dua.

#### 1) Persyaratan Pendaftaran

Pelayanan Samsat *Drive Thru* memiliki dua persyaratan, yakni persyaratan umum dan persyaratan khusus. Maka dengan demikian berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Samsat *Drive Thru* sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik, yakni prinsip kejelasan, karena pelayanan *Drive Thru* memiliki persyaratan teknis, sehingga masyarakat lebih jelas dalam memahami syarat-syarat yang diperlukan

untuk menggunakan layanan *Drive Thru* tersebut. Persyaratan layanan unggulan adalah KTP asli atau tanda jati diri asli yang masih berlaku, BPKB asli, dan STNK asli. Namun pada kenyataannya di lapangan masih ada wajib pajak yang belum memahami persyaratan tersebut.

## 2) **Prosedur Pelayanan**

Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor SAMSAT, maka dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor SAMSAT. Maka Kantor SAMSAT dalam pelayanan publiknya dituntut untuk lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan atau masyarakat atau dalam hal ini disebut dengan pelayanan prima.

Samsat *Drive Thru* yang terdiri dari 2 loket, memberikan kemudahan dan proses transaksi yang lebih cepat kepada wajib pajak, yang dimana pada loket I wajib pajak diminta untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu dan menunjukkan dokumen wajib sesuai persyaratan, surat-surat tersebut kemudian di scan oleh petugas yang bertugas pada loket 1. Setelah wajib pajak beralih ke loket II untuk melakukan transaksi pembayaran. Setelah proses pembayaran wajib pajak menerima bukti pembayaran dan pengesahan dari petugas loket II.

### 2.1.8 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2008:763) kualitas diartikan sebagai baik buruknya sesuatu yang berkaitan dengan kadar dan mutu. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dengan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperolehnya. Kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menyediakan jasa secara konsisten merupakan suatu pelayanan bermutu. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum kepada pelanggan (Supadmi, 2009). Jika kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut (Pasurama et al., 1998) terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

- 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 memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan.
- 5) *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai di Kantor Pajak.

### 2.1.9 Sanksi Perpajakan

Menurut (Mardiasmo, 2011) sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penting bagi wajib pajak untuk menimbulkan rasa cemas dan takut bagi wajib pajak yang mencoba tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. (Jatmiko, 2006) menyatakan bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu

sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi adalah hukum negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 27 Tahun 2011, tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor pada Bab IX , Pasal 13 mengenai Sanksi Administratif dalam hal ini disebutkan bahwa dalam hal ini Wajib Retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang atau kurang bayar dan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD). Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Fatmawati (2016) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator dari sanksi administrasi, diantaranya:

### 1) Keterlambatan Pembayaran Pajak

Adanya keterlambatan membayar pajak menjadi salah satu penyebab indikator munculnya sanksi administrasi. Ketika pajak yang tidak dibayar atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, pada saat itu pejabat pajak yang bertugas mengelola pajak pusat maupun pajak daerah berwenang melakukan penagihan pajak serta pengenaan sanksi administrasi berupa bunga.

### 2) Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi ini pada dasarnya menjadi beban wajib pajak atas kelalaian baik disengaja atau tidak disengaja yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pembayaran pajak yang menjadi kewajiban. Ketika pajak yang tidak atau kurang untuk dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, pada saat itu pegawai pajak yang bertugas mengelola pajak pusat atau pajak daerah berwenang melakukan penagihan pajak serta pengenaan sanksi administrasi berupa bunga dengan ketentuan sebesar 25% per tahun.

### 3) Tujuan Sanksi Perpajakan

Adapun tujuan dari sanksi administrasi adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap pembayaran pajak.

## 2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu, (2013:139) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan

Indonesia menganut sistem *Self Assesment* yang mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Wajib pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Tata Cara Perpajakan adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Kementrian Keuangan).

Kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali tingkat 1 Bali No. 1 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Daerah (SPTPD).
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakana pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 Tahun terakhir.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Penerapan Sistem Samsat Drive Thru, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sudah pernah dilakukan sebelumnya, antara lain:

- 1) Sista (2019), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi pajak. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Khristiana dan Pramesthi (2020), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah sosialisasi perpajakan, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat *drive thru*. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3) Aditya, dkk (2021), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran, sanksi, samsat *drive thru*, dan e-samsat. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-samsat berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan sanksi perpajakan, sistem samsat *drive*

*thru* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- 4) Cendana dan Pradana (2021), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak. Variabel terikat yakni kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 5) Dewi, dkk (2021), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 6) Isnaini dan Karim (2021), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 7) Nafi'i dan Suryono (2021), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 8) Parhilla, dkk (2022), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 9) Damayanti (2022), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan perpajakan, razia lapangan, layanan e-samsat, sistem samsat *drive thru*, layanan samsat keliling. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, layanan e-

samsat, samsat *drive thru*, dan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor, sedangkan razia lapangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

10) Harahap, dkk (2022), melakukan penelitian dengan variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Secara umum, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, penerapan sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan. Selain itu, teknik analisis yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat penelitian yang menggunakan variabel independen tarif pajak progresif, akuntabilitas pelayanan publik, pelayanan fiskus, e-samsat, sosialisasi perpajakan, program pemutihan, razia, layanan samsat keliling. Selain itu, perbedaan lainnya juga terdapat pada tahun penelitian serta lokasi dilakukannya penelitian.