

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu dari beberapa sumber penghasilan pada negara yaitu pemungutan pajak. Menurut Yulyana, (2024) pajak merupakan pendapatan utama negara yang akan digunakan sebagai alat yang membiayai kebutuhan negara seperti pembangunan negara dan pembangunan prasarana agar meningkatkan kualitas masyarakat dalam berbagai bidang baik dari segi pendidikan, kesehatan maupun bidang lainnya yang mengacu pada kesejahteraan dan kepentingan masyarakat. Karena hal tersebut maka negara memerlukan dana yang besar untuk merealisasikannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak

mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja (Turrahmah, 2023)

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2021-2024

Kabupaten/Kota	Banyaknya Kendaraan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali (Unit)			
	2021	2022	2023	2024
Kota Denpasar	1.470.791	1.466.637	1.540.351	1.781.862
Kab. Tabanan	443.154	469.977	490.621	492.005
Kab. Klungkung	143.598	184.773	194.337	220.574
Kab. Karangasem	216.568	232.658	248.931	274.251
Kab. Jembrana	222.532	265.110	275.741	291.542
Kab. Gianyar	477.128	520.281	550.493	560.160
Kab. Buleleng	474.431	496.621	524.799	526.741
Kab. Bangli	128.690	137.644	144.545	154.075
Kab. Badung	934.120	982.663	1.046.547	976.344
Provinsi Bali	4.510.791	4.756.364	5.016.351	5.277.554

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2025

Mengacu pada Tabel 1.1, Kabupaten Gianyar merupakan daerah dengan jumlah kendaraan bermotor terbesar ketiga setelah Kota Denpasar dan Kabupaten Badung, dengan tingkat pertumbuhan yang relatif lebih pesat dibandingkan Denpasar. Secara teoritis, peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut seharusnya berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Akan tetapi, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang menunda kewajiban pembayarannya. Penundaan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak dari segi ketepatan waktu pembayaran masih belum optimal, sehingga penerimaan PKB di Kabupaten Gianyar belum mencapai hasil yang maksimal.

Tabel 1. 2
Jumlah Tunggakan Tahun 2021-2024

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Aktif	Wajib Pajak Yang Menunggak
2021	477.128	175.560	175.560
2022	520.281	208.940	182.924
2023	550.493	221.858	221.858
2024	560.160	218.947	341.213

Sumber: Kantor Samsat Gianyar, 2025

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami kenaikan dari 477.128 pada tahun 2021 menjadi 550.493 pada tahun 2023 dan mencapai 560.160 pada tahun 2024. Namun, meningkatnya jumlah wajib pajak tidak dibarengi dengan peningkatan pada jumlah pajak aktif. Pada tahun 2021 hanya 175.560 yang tercatat aktif membayar pajak, sementara pada tahun 2024 yang tercatat aktif 218.947. Angka ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% wajib pajak belum membayarkan kewajibannya, dengan jumlah wajib pajak yang menunggak mencapai 175.560 pada tahun 2021, dan meningkat hingga 341.213 pada tahun 2024.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan serius terkait kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kesadaran dan kepatuhan pajak menjadi tantangan utama yang harus dihadapi pemerintah daerah. Oleh karena itu, perlu upaya lebih lanjut dalam meningkatkan edukasi, pelayanan dan penegakan sanksi agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat (Yulyana, 2024)

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan Wajib Pajak untuk mengetahui aturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak berguna bagi kehidupan mereka (Mulyati dan Ismanto, 2021). Pengetahuan perpajakan atau pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak harus meliputi pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Sehingga semakin tingginya pengetahuan pajak masyarakat maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Turrahmah, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti dkk (2024), Hidayatulloh dkk (2022), Ardiyanti dan Supadmi, (2022), Susilawati dan Budiarta (2022), Millieani dan Maryono (2022), Haizumah dkk (2022) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk (2025), Agustian Burdah dkk (2025), Angela (2024) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan pajak, kesadaran pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran pajak sendiri adalah kondisi di mana seseorang melakukan tugasnya dengan mengetahui, mengenali, menghargai dan mematuhi persyaratan pajak. Hal ini sangat membantu meningkatkan kesadaran pembayar pajak karena ketika pembayar pajak sadar akan membayar pajak, kepatuhan terhadap pajak meningkat (Turrahmah, 2023). Kesadaran pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan

mau melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2022)

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Turrahmah, 2023). Yulyana, (2024) menyampaikan bahwa kesadaran wajib pajak adalah niat atau motivasi seseorang untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dengan hati yang tulus untuk membayar dan melakukannya. Penelitian yang dilakukan oleh Sitompul dkk (2025) Agustian Burdah dkk (2025), Angela (2024) Widiastuti dkk (2024), Susilawati dan Budiarta (2022), Millieani dan Maryono (2022), Sanjaya dan Sofianty (2023) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh Astuti dkk (2025), Rita dan Atarmawan (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, sanksi pajak juga sangat diperlukan untuk memberikan teguran bagi pelanggar pajak. Sehingga, mereka akan terbebani dan berfikir bahwa dengan adanya sanksi maka akan lebih banyak merugikan wajib pajak serta dapat memenuhi peraturan perpajakan. Negara Indonesia yang terkenal dengan negara hukum tentunya mempunyai undang-undang yang mengatur

mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Ketidakpatuhan pajak membentuk gerakan dari setiap orang diseluruh dunia melawan baik dengan cara menghindari (*tax avoidance*), merencanakan (*tax planning*), serta menggelapkan (*tax evasion*). Pemerintah memakai sanksi pajak sebagai hasil tidak terpenuhinya wajib pajak seperti yang diatur dalam Undang-undang perpajakan. Sehingga hal ini berhubungan dengan sistem perpajakan yang ada di Indonesia yang telah menerapkan sistem *self assessment*.

Oleh sebab itu, terdapat jarak bagi wajib pajak untuk tidak mentaati kewajiban perpajakannya dengan cara tidak menghitung dan melaporkan pajak yang seharusnya terhutang. Karena adanya tekanan menjadikan wajib pajak akan patuh, sebab mereka berfikir bahwa ada sanksi berat yang berupa denda akibat tindakan yang melanggar peraturan pajak (Romansyah, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk (2025), Sitompul dkk (2025), Widiastuti dkk (2024), Hidayatulloh dkk (2022), Susilawati dan Budiarttha (2022) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Haizumah dkk (2022), Sanjaya dan Sofianty (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak, adalah dengan memberikan pelayanan perpajakan yang unggul kepada wajib pajak dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak atas pelayanan fiskus. Dengan demikian diharapkan, wajib pajak akan

sepenuhnya mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku melalui pemahaman seluruh ketentuan berlaku, dan menilai secara tepat kewajiban perpajakannya, serta membayar pajak yang telah jatuh tempo tepat waktu (Billy Dionisius Simanjuntak dkk., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Hafidz Hamzah Al Amin dkk (2024), Harefa dan Sidabutar (2022) menyatakan bahwa kualitas pajak mampu memoderasi hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Deseverians, (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Destiana dan Hamida, (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memoderasi hubungan pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesimpulan dari penjelasan di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena masih rendahnya tingkat penerimaan PKB dan piutang PKB yang masih terus bertambah sekitar 30 persen dari total 3,2 juta kendaraan atau sekitar 500 miliar rupiah yang mengindikasikan terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam mematuhi kewajiban pajaknya serta ketidak-konsisten hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Sehingga dari fenomena yang dipaparkan, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Pemoderasi”.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?
4. Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?
5. Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?
6. Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
2. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat memoderasi hubungan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar.
6. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat memoderasi hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pengetahuan wajib pajak, tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel pemoderasi

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Yang Bersangkutan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi tambahan referensi bagi instansi yang berkaitan dengan samsat, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi perpustakaan, serta dijadikan bahan kajian penelitian bagi peneliti yang memiliki objek penelitian yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Grand Theory*

a. Teori Atribusi

Teori atribusi, diperkenalkan oleh Heider (1958) dan dikembangkan oleh Weiner dkk. (1974), menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, teori atribusi digunakan untuk menganalisis faktor penyebab yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan dimensi kausalitas yang menjelaskan alasan individu mengambil suatu tindakan (Yunita, 2024)

Hidayah dkk (2024) menyatakan bahwa individu-individu mengamati perilaku orang lain, dimana mereka menentukan apakah hal tersebut ditimbulkan secara internal ataupun eksternal. Jika seseorang dapat mengatur tingkah lakunya, maka faktor internal yang mempengaruhinya. Sedangkan ketika seseorang terpaksa bertindak karena keadaan atau lingkungannya, maka tindakannya dipengaruhi oleh faktor luar.

Teori atribusi berkaitan dengan pengetahuan pajak yang merupakan faktor internal yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak dipercaya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin patuh wajib pajak terhadap kewajibannya. Wajib pajak dengan pengetahuan yang baik tentang peraturan undang-undang, akan mentaati

kewajiban pajaknya karena mengetahui bahwa dari pembayaran tersebut mereka akan mendapatkan keuntungan (Attamimi dan Asalam, 2022).

Teori atribusi menjelaskan hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang mampu memicu kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kesadaran wajib pajak adalah pemahaman dan pengakuan atas kewajiban membayar pajak sebagai tanggung jawab yang harus dilakukan, jika wajib pajak mengatribusikan kewajiban membayar pajak sebagai tanggung jawab pribadi, mereka akan memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk mematuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiyatun, 2022).

Teori atribusi dikaitkan dengan sanksi pajak yang merupakan faktor eksternal dari diri wajib pajak menjadi salah satu faktor yang dipercaya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena ketika adanya sanksi yang diterapkan maka wajib pajak akan patuh dan melakukan kewajibannya. (Nurlaeli dan Rahmawati, 2022)

Teori atribusi berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan faktor eksternal dari diri wajib pajak dipercaya mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik diyakini dapat mendorong wajib pajak untuk patuh karena pelayanan tersebut mampu menarik perhatian, memberikan kenyamanan, serta menumbuhkan rasa percaya kepada otoritas pajak. Kepercayaan yang terbentuk ini akan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Harefa dan Sidabutar, 2022).

2.1.2 *Middle-Range Theory*

a. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicanangkan oleh Stanley Milgram (1963). Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang patuh terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk pada ajaran dan peraturan. Sedangkan dijelaskan dalam Undang-undang nomor 28 Tahun 2007, bahwa tujuan dari kepatuhan adalah untuk meningkatkan kepastian hukum dan melaksanakan penegakan hukum, serta meningkatkan transparansi dalam administrasi perpajakan dan mendorong kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk ikut berkontribusi untuk pembangunan negara yang dilakukan secara sukarela. Teori kepatuhan dapat memotivasi individu untuk menjadi semakin taat terhadap peraturan yang berlaku, hal ini serupa dengan upaya wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan meyakini bahwa pajak memberikan manfaat bagi kepentingan pribadi wajib pajak tersebut

Hidayat dan Maulana (2022) menjelaskan bahwa menjelaskan bahwa seorang individu akan cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif terbagi menjadi dua, yaitu melalui moralitas, dimana hukum dipatuhi karena dianggap sebagai keharusan dan melalui legitimasi, berarti seseorang mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk menyelidiki perilaku seseorang.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku di negara). Kepatuhan wajib pajak atau *tax compliance* adalah: "Sehubungan dengan kegiatan kepatuhan perpajakan, antara lain administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan, pengarsipan, pelaporan, penyediaan data untuk keperluan pemeriksaan pajak, dan lain lain" (Sulistyowati, 2024).

Seseorang dikatakan berada dalam kondisi kepatuhan pajak jika mereka siap untuk memenuhi semua tanggung jawab perpajakan mereka. Orang yang patuh pajak tahu bahwa mereka perlu membayar pajak mereka dengan cara tertentu sesuai dengan peraturan dan ketentuan, dan mereka melakukannya tanpa takut akan hukuman atau penyelidikan yang ekstensif. Yang kami maksud ketika kita berbicara tentang kepatuhan wajib pajak adalah ketika orang secara sukarela membayar pajak mereka dengan cara yang mematuhi hukum. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan oleh seberapa aktif mereka mendaftar, melaporkan pendapatan mereka, dan membayar pajak mereka saat jatuh tempo. Dengan demikian, wajib pajak dianggap berada dalam kondisi kepatuhan pajak ketika mereka memperhatikan semua aspek tanggung jawab pajak mereka (Itqoni dan Budi, 2025). Sementara menurut Irfana, (2022) kepatuhan pajak adalah hal yang harus dipelajari yaitu dengan seperti apa seseorang mengambil keputusan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak atau

mengimplementasikan penghindaran pajak dapat dilihat dari sudut pandang bagaimana mereka memilih antara kedua opsi tersebut. Hal tersebut mencerminkan hubungan individu dengan negaranya dalam melaksanakan kewajiban terhadap pajak yang harus dibayarkan.

Menurut Urumsah, (2022) kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajibannya secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan pajak ada dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban serta menunaikan hak perpajakannya secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan pendapatan daerah, yang tercermin dari kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian, kepatuhan pajak bukan hanya sekadar kewajiban administratif, melainkan juga bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung keberlangsungan pembangunan daerah dan nasional.

2.1.4 Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai bagaimana pengisian pelaporan pajak. Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Pengetahuan akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan, dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak. (Sa'adah dan Nilti, 2022).

Sementara menurut Nugroho dan Apriladiestya, (2023) pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep umum dibidang pajak, jenis pajak yang berlaku di Indonesia diantaranya subjek pajak, objek

pajak, tarif pajak, perhitungan dan pencatatan pajak terhutang sampai dengan cara pengisian untuk pelaporan pajak. Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan aspek yang sangat penting karena mempengaruhi sikap seorang wajib pajak terhadap perpajakannya. Pengetahuan perpajakan disini merupakan pemahaman, ilmu ataupun pengetahuan yang bersumber dari pembelajaran maupun pengalaman. Pengetahuan yang diartikan disini merupakan pemikiran yang diketahui oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya secara patuh sesuai dengan peraturan yang berlaku terkait perpajakan itu.

Pengetahuan pajak dapat diartikan sebagai informasi pajak yang mampu memberikan wajib pajak landasan untuk mengambil tindakan, membuat keputusan, dan merencanakan strategi spesifik terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan mereka (Yulyana, 2024). Sedangkan, menurut Takismen dkk (2022) dalam penelitiannya, pengetahuan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu dari segi tarif pajak berdasarkan perundang-undangan maupun dari segi manfaat yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang atau Wajib Pajak dalam memahami dan menguasai ketentuan serta peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai, wajib pajak akan lebih sadar akan perannya dalam mendukung pembangunan negara melalui kontribusi pajak yang dibayarkan.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Sri Mulyani selaku Menteri Keuangan mengatakan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak Indonesia ini masih minim, hal tersebut dikarenakan masyarakat masih beranggapan bahwa pajak identik dengan penajahan (Yulyana, 2024). Menurut Hidayat dan Maulana, (2022) kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi dimana seseorang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan ketaatan untuk membayar serta melaporkan semua penghasilannya sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Ini mencakup tidak menyembunyikan informasi apapun, serta memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan kesadaran yang tinggi maka Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya meningkat.

Karlina dan Ethika, (2022) mengemukakan kesadaran perpajakan adalah kondisi seseorang yang mengetahui atau mengerti tentang perpajakan dengan tanpa paksaan dari pihak lain. Kesadaran ini akan timbul dari penilaian positif masyarakat terhadap pemerintah selaku penggerak masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan kesadaran dari wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mencerminkan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, terutama membayar pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaan serta perubahan-perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas

perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak.

Menurut Atarmawan, (2022) kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Sementara Fathiya Syahidah Nasution dkk (2024) kesadaran wajib pajak adalah tindakan baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati yang ikhlas. Tingginya kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan semakin baik. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh maraknya kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan di salahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap dan kemauan dari wajib pajak untuk memahami, menerima, serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

2.1.6 Sanksi Pajak

Dalam kenyataannya, penerapan sanksi pajak secara efektif mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan sanksi pajak untuk wajib pajak adalah untuk mencegah agar mereka tidak mengabaikan kewajibannya untuk menaati peraturan undang-undang tentang pajak. Penerapan sanksi pajak dimaksudkan untuk menciptakan efek *deterrent* bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran, sehingga mereka akan patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka, karena jika tidak melakukan kewajibannya maka ia akan mendapatkan sanksi yang dapat merugikan dirinya (Yulyana, 2024)

Menurut Susilawati dan Budiarta, (2022) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

Nikmah dan Umaimah, (2024) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan memainkan peran besar dalam meningkatkan kesadaran pembayar pajak tentang perlunya mematuhi undang-undang pajak. Sanksi yang ketat tetapi adil dapat diterapkan pada pembayar pajak yang melanggar

peraturan untuk memiliki dampak pembelajaran yang positif. Namun, bagaimana sanksi diterapkan di lapangan memiliki dampak langsung pada tingkat keberhasilannya. Wajib pajak mungkin kurang cenderung mengikuti aturan jika sanksi diterapkan secara tidak konsisten atau memiliki kecenderungan untuk bias.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi (Amri dan Syahfitri, 2022). Barlan dkk., t.t. (2021) mengemukakan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Menurut Susilawati dan Budiarta, (2022) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan upaya hukum yang diterapkan pemerintah untuk

memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Sanadi dkk (2024) dalam hal ini pemerintah berperan sebagai pemberi layanan, sementara masyarakat berperan sebagai penerima layanan. Untuk memastikan layanan tersebut memadai atau tidak, maka layanan yang diberikan harus memenuhi standar yang jelas, pasti, transparan, efektif, terjangkau, dan adil.

Suatu bentuk penilaian dalam kegiatan membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dimana dalam hal ini adalah wajib pajak ialah definisi dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak memperoleh suatu bantuan dengan cara-cara tertentu sehingga memerlukan suatu bentuk kepekaan dan hubungan interpersonal sampai terciptanya suatu bentuk kepuasan dan keberhasilan dalam proses perpajakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dinilai dari aspek keandalan, ketanggapan, pengetahuan yang dimiliki, empati, serta penampilan yang dimiliki oleh seorang fiskus pajak (Yarangga, 2022)

Menurut Harefa dan Sidabutar, (2022.) kualitas bagi wajib pajak adalah upaya dari petugas pajak melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak bingung saat melakukan pembayaran kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan pelayanan

kepada wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka akan membuat wajib pajak memiliki sikap yang positif terhadap proses pembayaran pajak.

Sementara Afifah, (2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepada konsumen, apakah pelayanan tersebut memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu melebihi atau sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Zahrani, (2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan pajak juga berkontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan taat membayar pajak apabila diberikan pelayanan yang baik oleh fiskus pajak. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan memuaskan maka wajib pajak termotivasi untuk lebih taat membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas (Hidayat dan Maulana, 2022). Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh wajib pajak

dalam memperoleh layanan perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan dan transparansi.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu pengaruh pengetahuan wajib pajak, tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel pemoderasi.

Penelitian oleh Astuti dkk, (2025) yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Klungkung”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Sitompul dkk., (2025) yang berjudul “Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier

berganda. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Agustian Burdah dkk., (2025) yang berjudul “Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Utara”. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Angela, (2024) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner melalui Teknik *purposive sampling*. Dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Pengetahuan Pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara signifikan.

Penelitian oleh Widiastuti dkk., (2024) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Demak”.

Metode analisis data yang diterapkan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak secara bersamaan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Penelitian oleh Hafidz Hamzah Al Amin dkk., (2024) yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan Fiskus dalam Memoderasi Pengaruh Efektifitas Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independent pada penelitian ini yaitu efektifitas e-filing, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi dalam hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Sanjaya dan Sofianty, (2023) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Deseverians, (2023) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). Pengambilan sampel

menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *moderated regression analysis* (MRA). Hasil penelitian Kualitas layanan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Hidayatulloh dkk., (2022) dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan teknik *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian oleh Ardiyanti dan Supadmi, (2022) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Oleh Susilawati dan Budiarta, (2022) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah

kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian mengemukakan kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Millieani dan Maryono, (2022) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal”. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* dengan metode *sampling incidental*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian oleh Harefa dan Sidabutar, (2022) yang berjudul “Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Data penelitian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji MRA. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Haizumah dkk., (2022) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Pamekasan”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Sedangkan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Rita dan Atarmawan, (2022) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Destiana dan Hamida, (2021) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Pemoderasi”. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Moderated Regression Analysis* disebut uji interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memoderasi antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

