

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang, secara aktif terlibat dalam kemajuan di berbagai sektor, termasuk ekonomi, politik, sosial, hukum, dan pendidikan, memiliki tujuan besar memajukan kesejahteraan penduduk secara seimbang. Keberhasilan pembangunan nasional tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia, sumber daya alam, dan faktor lainnya, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dana pembangunan yang mencukupi. Salah satu sumber penghasilan negara adalah pajak (Asri & Yeni, 2024).

Pajak merupakan pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Adnyana & Yuesti, 2023). Dengan adanya tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah yang telah diterapkan, maka peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dapat meningkat agar dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan semakin tinggi dan lebih dapat bertanggung jawab dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang Undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang dipungut dengan menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung diantaranya pihak Kepolisian, Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang tertuang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pajak. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum pasti dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan karena keterpaksaan (Juliantari & Sudiartana, 2021).

Pada masa kini kendaraan bermotor merupakan peran penting untuk menunjang kegiatan masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar sebagai salah satu Kabupaten di Bali yang mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah kendaraan bermotor selama beberapa tahun terakhir, seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Masyarakat kini dapat dengan mudah untuk membeli kendaraan bermotor karena banyaknya penawaran cicilan bulanan dengan uang muka rendah (Mahdani & Ismatullah, 2020). Setiap tahun terjadi kenaikan pada jumlah

kendaraan bermotor, hal tersebut diharapkan kepada wajib pajak untuk tetap patuh dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya berdasarkan ketentuan hukum dan wewenang pemerintah daerah (Hendriawan & Sofianty, 2022). Namun tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap PKB di Kabupaten Gianyar masih menjadi tantangan, yang tercermin dari fluktuasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang terutang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Saat ini sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang undangan perpajakan menggunakan *self assessment system* dimana pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri, dimana kondisi tersebut menuntut peran aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Atarwaman (2020) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Menurut Valentina & Kepramareni (2022) kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pemahaman pajak, sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan pegawai pajak. Menurut Aprilianti (2021) faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral dan sistem e-Samsat.

Dalam membayar pajak masyarakat harus mempunyai kesadaran. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan

melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dan benar (Juliantari & Sudiartana, 2021). Kesadaran masyarakat akan perpajakan berarti bahwa wajib pajak ingin membayar pajak karena mereka tidak dirugikan dalam pengumpulan pajak dilakukan dan tidak merasakan paksaan. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap kenyataan yang ada. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhannya dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Jika tingkat kesadaran masih rendah berarti seseorang hanya mengetahui tetapi tidak mematuhi dan menerapkannya. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat terus meningkat apabila seorang wajib pajak dapat mematuhi perpajakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku jika dia menyadari bahwa membayar pajak itu sangat penting (Rosita, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2022), Putri (2023), Asri (2024) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti jika semakin baik kesadaran wajib kendaraan bermotor pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2021), Yudha (2023), Fatikasari (2024) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti kesadaran wajib pajak tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor.

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam mendapatkan pendapatan negara dari sektor pajak, petugas pajak harus menjalankan tugasnya secara profesional, beretika, dan bertanggung jawab. Menurut Yudha (2023) kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam mendapatkan pendapatan negara dari sektor pajak, petugas pajak harus menjalankan tugasnya secara profesional, beretika, dan bertanggung jawab. Jika suatu pelayanan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan wawasan dan kesadaran bagi wajib pajak tentang tanggung jawab membayar pajak. Oleh sebab itu, petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, tegas dan adil terhadap wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Demikian sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik akan membuat wajib pajak semakin sulit dan enggan dalam membayar pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan semakin meningkat (Attamimi, 2021). Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan kantor pelayanan pajak dilakukan secara maksimal untuk menghindari wajib pajak saat mengalami kesulitan saat membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harlia (2022), Yudha (2023), Wilandari (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti jika semakin baik kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti (2021), Febriansyah (2023), Wardani (2023), Tapun (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kewajiban moral turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan semestinya juga disebabkan mereka tidak memiliki kesadaran jika mereka mempunyai kewajiban moral sebagai wajib pajak. Menurut Kurniawati (2021) kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah. Dalam hal ini, dengan melaksanakan kewajiban perpajakan yang dilakukan secara sukarela dan benar sesuai aturan, dimana belum tentu orang lain dapat melakukan hal yang sama karena orang yang satu dengan yang lainnya bisa saja berbeda, karena itulah apabila wajib pajak menyadari atau memiliki kewajiban moral yang baik diharapkan dapat diikuti dengan pembayaran pajak yang baik pula. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya. Jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya (Fefrianti, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti (2021), Kurniawati (2021), Yudha (2023) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal

tersebut berarti jika semakin baik kewajiban moral maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Melati (2021), Tambun (2022), Hargiyarto (2024) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti kewajiban moral tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak juga ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Menurut Attamimi (2021) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Apabila wajib pajak mengetahui sanksi perpajakan, mereka akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena mereka akan mengetahui bahwa mereka akan menghadapi sanksi jika melanggar peraturan. Pelaksanaan sanksi perpajakan dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Sanksi perpajakan dianggap sebagai upaya pemerintah untuk mengatur para wajib pajak secara tegas, hal ini dilakukan agar dapat mengatasi ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak. Sanksi diterapkan dengan harapan bahwa wajib pajak tidak lagi melakukan penunggakan sehingga bisa membantu pemerintah dalam meningkatkan sarana

publik dan pembangunan daerah (Kurniawati, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harlia (2022), Wardani (2023), Tapun (2024) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti jika semakin tinggi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Attamimi (2021), Fatikasari (2024), Husa (2024) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti sanksi pajak tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Meningkat kepatuhan seorang wajib pajak terkait membayar pajaknya dapat terpengaruh karena adanya kegiatan sosialisasi perpajakan. Ketika petugas perpajakan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait peraturan perpajakan dan ketentuan-ketentuannya yang berkaitan dengan Undang - Undang perpajakan. Menurut Yudha (2023) sosialisasi perpajakan merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan terhadap peraturan perundang-undangan terkini yang relevan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi pajak baik melalui pemerintah daerah ataupun melalui petugas pajak itu sendiri harus bisa menjamin di dalam sosialisasi tersebut sudah memberikan informasi dan pelayanan yang diberikan sudah tepat. Mutu dari sosialisai dan pelayanan kantor Samsat sudah baik apabila petugas pajak memberikan informasi yang mana informasi tersebut diberikan kepada wajib pajak

sudah tepat (Rifki, 2024).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fefrianti (2021), Yudha (2023), Wilandari (2024) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti jika semakin baik sosialisasi pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti (2021), Rifki (2024) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut berarti sosialisasi pajak tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kantor Samsat merupakan instansi pemerintah yang secara eksklusif menyampaikan pelayanan administrasi pada harus pajak salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang dilaksanakan di kantor Samsat Kabupaten Gianyar, yaitu, memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Dinas Samsat merupakan suatu sistem kolaborasi secara terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, serta PT. Jasa Raharja.

Kantor Samsat Kabupaten Gianyar akan dijadikan fokus bagi peneliti dalam melakukan penelitian karena latar belakang masalah kepatuhan wajib pajak masih kurang baik dan masih banyak pihak-pihak tertentu yang kurang perhatian dalam membayar pajak atau masih malas membayar pajak. Selain itu Kabupaten Gianyar memiliki masyarakat dengan berbagai macam aktivitas yang dilakukan. Seiring

dengan itu terjadilah peningkatan aktivitas di masyarakat dan semakin berkembangnya potensi yang dimiliki Kabupaten Gianyar dalam mengakibatkan meningkatnya perekonomian masyarakat.

Secara akumulasi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, yang dapat dilihat dari jumlah penerimaan dan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gianyar. Jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan akan tetapi tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang tercermin dari jumlah tunggakan pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan latar belakang dan perbedaan hasil penelitian terdahulu yang penulis dapatkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar?

3. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar?
5. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan perumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bahan bacaan bagi para akademisi untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai perpajakan atau sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, sosialisasi pajak, terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor.

2. Secara Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.

b) Bagi Fakultas/Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang bisa di baca di perpustakaan Fakultas atau Universitas, sehingga bisa di gunakan oleh mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis.

c) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi Pemerintah khususnya di Kabupaten Gianyar dalam mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak masyarakat di wilayahnya. Sebagai bahan kajian atau banding bagi daerah dan pihak swasta lain yang ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayahnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Niat dan perilaku yang dimiliki oleh seorang individu untuk taat dan patuh terhadap suatu aturan, dalam hal ini merupakan aturan perpajakan berkaitan dengan teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) yang dikutip Kurniawati (2021) yaitu *Theory of Planned Behavior*, dimana teori ini menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dari wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan yang dilihat dari sisi psikologis seseorang. *Theory of Planned Behaviour (TPB)* dalam teori dijelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku atas obyek tertentu (Ajzen, 1991:179). Ada 3 faktor penentu yang membuat munculnya niat individu dalam berperilaku yaitu *Behavioral*, *Normative belief*, *Control belief* sesuai yang dikemukakan oleh. Sikap positif atau negative terhadap suatu objek dihasilkan oleh *Behavioral belief*, tekanan sosial yang dipersepsikan dan norma subyektif dihasilkan oleh *normative belief*, control keperilakuan yang dipersepsikan ditimbulkan oleh *control belief* (Rismayanti, 2021).

Theory of Planned Behavior relevan dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam perpajakannya. Menurut Hidayat (2022) *Theory of Planned Behavior (TPB)* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

- 1) *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku) merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.
- 2) *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif) yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- 3) *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol) 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 perilakunya tersebut (*perceived power*).

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menjalankan peraturan perpajakan dengan baik dan benar, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Attamimi, 2021). Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Menurut Hidayat (2022) kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan indonesia menganut sistem Self Assessment dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak

untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Tambun (2022) kepatuhan wajib pajak adalah tindakan yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya, yang mengharuskan wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya baik masa dan tahunan. Dalam melakukan pelaporan pajak masa maupun tahunan perlu kehati – hatian dalam menghitung pajaknya maupun melaporkannya sesuai peraturan yang berlaku. Wajib pajak bisa dikatakan patuh terhadap pajak apabila wajib pajak di Indonesia memiliki pengetahuan dan kedisiplinan mengenai pajak tinggi, dimana Self – Assessment system memiliki beberapa karakteristik yaitu adanya kepastian hukum, perhitungan yang sederhana, pelaksanaannya yang mudah, lebih adil dan merata, serta perhitungan pajaknya yang dihitung sendiri oleh wajib pajak.

2.1.2.2 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Prabandaru (2020), kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1) Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela.

2) Kewajiban moral

Kewajiban moral adalah usaha lain yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang berhubungan dengan etika atau moral wajib pajak dimana wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah dan akan memenuhi kewajibannya untuk membayar Pajak.

3) Kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana ada keputusan dan rasa senang oleh pelayanan yang diberikan oleh fiskus sehingga wajib pajak akan membayar pajak dengan sukarela

Menurut Rifki (2024) faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

1) Preferensi Risiko

Preferensi risiko merupakan peluang atau risiko untuk dipertimbangkan bagi wajib pajak sehingga diharuskan memilih mana yang paling utama diantara pilihan lain dari beberapa pilihan terkait risiko yang tersedia.

2) Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan menjadi jaminan bahwa pengaturan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak

3) Sosialisasi Perpajakan

Kepatuhan seorang wajib pajak terkait membayar pajaknya dapat terpengaruh karena adanya kegiatan tersebut, ketika petugas perpajakan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait peraturan perpajakan dan ketentuan-ketentuannya yang berkaitan dengan Undang Undang perpajakan

2.1.2.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Putri (2023), kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran.

Kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal

tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

2) Tepat waktu

Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak

3) Tarif pajak

Suatu dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab para wajib pajak. Tarif pajak dapat berupa persentase yang ditentukan oleh pemerintah

4) Sanksi yang dikenakan

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

5) Kesadaran dan pemahaman wajib pajak

Kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela terkait sistem perpajakan di Indonesia.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak yaitu sebuah perbuatan serta keinginan terhadap tanggung jawabnya pada hukum pajak (Rosita, 2023). Menurut Valentina (2022) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat terus meningkat apabila seorang wajib pajak dapat mematuhi perpajakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku jika dia menyadari bahwa membayar pajak itu sangat penting (Sitorus, 2023). Sebagai wajib pajak yang telah melaksanakan perpajakan akan menyadari jika menunda membayar pajak serta penurunan tarif pajak akan berpengaruh terhadap pendapatan daerah dan berakibat pada pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

Menurut Hidayat (2022) kesadaran wajib pajak merupakan rasa tanggung jawab pelaku wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar perpajakan dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Menurut Aprilianti (2021) kesadaran wajib pajak meliputi dorongan yang timbul tanpa adanya desakan dari pihak lainnya untuk membayar pajak serta memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.1.3.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Putri (2023) indikator dari kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1) Dorongan diri sendiri

Dorongan diri untuk membayar pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak lainnya untuk membayar pajak.

2) Kepercayaan wajib pajak

Kepercayaan dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.

3) Hak dan kewajiban

Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Yudha (2023) kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam mendapatkan pendapatan negara dari sektor pajak, petugas pajak harus menjalankan tugasnya secara profesional, beretika, dan bertanggung jawab. Jika suatu pelayanan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Attamimi (2021) kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan. Kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajaknya.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang baik dalam segala hubungan pajak (Harlia, 2022). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberi dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak (Sarifah, 2020). Kualitas pelayanan yang baik serta mampu memberikan fasilitas yang mumpuni akan membuat wajib pajak tidak segan

dan ragu dalam melakukan pembayaran pajak secara tertib.

2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Hadianito (2024) indikator dari kualitas pelayanan pajak yaitu antara lain :

- 1) Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan

Petugas fiskus atau pegawai memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada wajib pajak.

- 2) Sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana pelayanan perpajakan bisa digunakan dengan baik.

- 3) Respon petugas selama pelayanan

Kecepatan petugas pajak dalam menindak lanjuti keluhan yang disampaikan wajib pajak.

- 4) Profesionalisme petugas pelayanan

Pegawai pajak bersedia menanggapi setiap kepentingan wajib pajak.

2.1.5 Kewajiban Moral

2.1.5.1 Pengertian Kewajiban Moral

Menurut Fefrianti (2021) kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki dalam diri seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain.

Moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Menurut Rismayanti (2021) kewajiban moral terkait dengan perasaan individu mengenai kewajiban untuk terlibat ataupun menolak melakukan perilaku tertentu. Aspek moral dalam perpajakan sangatlah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tidak lepas dari kondisi

behavior dari wajib pajak itu sendiri.

Menurut Kurniawati (2021) kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah. Dalam hal ini, dengan melaksanakan kewajiban perpajakan yang dilakukan secara sukarela dan benar sesuai aturan, dimana belum tentu orang lain dapat melakukan hal yang sama karena orang yang satu dengan yang lainnya bisa saja berbeda, karena itulah apabila wajib pajak menyadari atau memiliki kewajiban moral yang baik diharapkan dapat diikuti dengan pembayaran pajak yang baik pula.

2.1.5.2 Indikator Kewajiban Moral

Menurut Gifari (2022), indikator kewajiban moral adalah sebagai berikut:

1) Melanggar etika

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak menganggap bahwa ketidakpatuhan akan peraturan perpajakan adalah sebuah pelanggaran terhadap etika yang telah ditetapkan.

2) Perasaan Bersalah

Perasaan bersalah dalam memenuhi pajak merujuk pada perasaan negatif atau penyesalan yang muncul pada seorang wajib pajak ketika dia merasa tidak sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan ini dapat timbul karena berbagai alasan, seperti kesadaran bahwa pajak yang dibayar kurang dari seharusnya, atau karena ada ketidakpatuhan dalam pelaporan atau pembayaran pajak.

3) Prinsip Hidup

Beberapa wajib pajak menganggap pajak sebagai hal penting dalam kehidupan mereka, sementara yang lain menganggap pajak tidak menjadi prioritas. Prinsip

hidup ini mencerminkan pandangan pribadi tentang pentingnya kewajiban perpajakan.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

2.1.6.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Fatikasari (2024) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak kendaraan bermotor diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009) tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Peraturan ini menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Hidayat (2022) sanksi pajak dapat menciptakan sifat kedisiplinan kepada wajib pajak atas kesalahannya dalam bidang perpajakan

Menurut Cahyani (2024) sanksi pajak berkaitan dengan hukuman yang bertujuan untuk menciptakan efek jera bagi pihak yang melanggar standar perpajakan, dengan harapan agar dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Harlia (2022) sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban pajaknya dan mengurangi tingkat kerugian yang diakibatkan wajib pajak dengan tidak menjalankan kewajiban perpajakannya atau terlambat dalam proses pembayaran pajak. Sanksi pajak yang sudah ditetapkan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang dimaksud yaitu sanksi dalam bentuk denda, sanksi administrasi serta sanksi pidana.

2.1.6.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Tapun (2024) indikator dari sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak mengetahui terdapat sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.
- 2) Pembayaran pajak tepat waktu bertujuan untuk menghindari sanksi, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak yang tidak membayar pajak.
- 3) Wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dikenakan sanksi administrasi berupa bunga.
- 4) Sanksi pajak ditentukan berdasarkan beberapa jenis pajak yang dilanggar

2.1.7 Sosialisasi Pajak

2.1.7.1 Pengertian Sosialisasi Pajak

Menurut Rismayanti (2021) sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pengertian serta informasi kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala informasi yang berhubungan dengan perpajakan. Menurut Wilandari (2024) sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh otoritas perpajakan untuk memberikan pemahaman yang bersifat edukatif mengenai pajak kepada masyarakat melalui penyampaian yang tepat dan menarik atau bujukan secara halus dalam menyampaikan gambaran umum mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan dan tata cara perpajakan.

Menurut Yudha (2023) sosialisasi perpajakan merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan

pengetahuan perpajakan terhadap peraturan perundang-undangan terkini yang relevan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada wajib pajak. Menurut Rifki (2024) sosialisasi perpajakan adalah kegiatan atau bentuk usaha untuk memberikan pengertian, informasi, dan bimbingan kepada masyarakat mengenai perpajakan. Sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan untuk member informasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih paham mengenai perpajakan. Semakin banyak kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang berkompeten terhadap wajib pajak, maka pengetahuan mengenai perpajakan akan semakin meningkat sehingga wajib pajak akan lebih mematuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.7.2 Indikator Sosialisasi Pajak

Menurut Cantika (2023) indikator dari sosialisasi pajak adalah sebagai berikut:

1) Penyuluhan

Sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

2) Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara langsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

3) Pemasangan billboard

Pemasangan spanduk atau billboard pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2021) dengan variabel penelitian yaitu Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Rismawati (2021) dengan variabel penelitian Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Harlia (2022) dengan variabel penelitian Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2022) dengan variabel penelitian Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2023) dengan variabel penelitian Aplikasi Sakpole, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Yudha (2023) dengan variabel penelitian Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Wilandari (2024) dengan variabel penelitian Kewajiban Moral, Tingkat Pendapatan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Asri (2024) dengan variabel penelitian Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Fatikasari (2024) dengan variabel penelitian Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Tapun (2024) dengan variabel penelitian Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

