

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan penyumbang pendapatan yang cukup besar bagi negara, tetapi banyak wajib pajak yang belum mematuhi kewajibannya. Pengabdian dan disiplin yang tinggi akan menjadi peran penting dalam mewujudkan kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan. Oleh karena itu, setiap warga negara Indonesia harus sadar bahwa dengan menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin tinggi (Irianingsih, 2015). Di masa Pandemi virus corona atau covid-19 seperti saat ini memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perekonomian Global. Sejak mewabahnya virus corona ini telah menyebabkan terjadinya krisis ekonomi di berbagai negara, terutama Indonesia. Sejumlah negara memilih opsi pajak untuk menjadi salah satu jalan keluar penyelamat perekonomian begitupun di Indonesia, walaupun demikian hal itu menyebabkan penerimaan pajak menjadi semakin berkurang. Seperti yang terjadi saat ini di Indonesia dimana penerimaan pajak tahun 2020 minus 2,5%. Sehingga dapat diprediksi penerimaan pajak bisa mengalami penurunan sehingga 5,9% dibandingkan tahun 2019. Undang-undang pajak yang diterbitkan yang mengatur seluruh tanggung jawab wajib pajak bahkan sanksi yang diberikan akan optimal jika wajib pajak memahami akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan, dkk, 2019). Penyebaran virus corona sangat dirasakan oleh masyarakat terutama masyarakat kalangan bawah,

terlebih lagi perekonomian di wilayah yang hanya mengandalkan pariwisata khususnya di Bali sangat berdampak buruk. Respon pemerintah provinsi Bali untuk meringankan beban masyarakat akibat pandemi covid-19, dikeluarkan Peraturan Gubernur Bali no: 33 tahun 2020, tentang pembebasan pokok dan penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda terhadap bea balik nama kendaraan bermotor kedua (BBNKB 2 atau kendaraan bekas/second). Relaksasi yang diberikan sebagai bentuk insentif kepada masyarakat ini berlaku dari tanggal 6 juli- 18 Desember 2020. Selain daripada itu pemerintah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar yaitu membuat program *door to door*, *door to door* merupakan program yang dibuat dimana pegawai perpajakan akan mendatangi rumah wajib pajak yang menunggak untuk memberitahukan informasi terhadap tunggakannya tersebut, disini pegawai hanya memberitahukan tidak untuk memungut biaya apapun.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun (Kautsar dan Heru, 2019). Semakin meningkatnya jumlah penduduk, maka akan semakin meningkat pula pendapatan negara dan daerah pada sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan di suatu daerah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengoptimalisasian dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui upaya-upaya yang diharapkan dapat meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Banyak masyarakat yang

menggunakan kendaraan bermotor tetapi belum pasti dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak. Disaat masyarakat memiliki keinginan dan kesadaran, maka kesukarelaan dalam membayar pajak akan terjadi (Lindawati dan Firdaus Hamta, 2016).

Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak hal itu dikarenakan disaat meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka secara tidak langsung akan memperbesar penerimaan negara pada sektor pajak (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak merupakan kepatuhan wajib pajak, disaat pendapatan pajak tidak sesuai dengan pengalokasian dana yang sudah direalisasikan maka akan berdampak menghambat pembangunan di suatu negara. Selain dari hal yang tadi banyak wajib pajak juga tidak mengetahui arah penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Pengetahuan wajib pajak sangatlah penting karena pengetahuan wajib pajak merupakan dasar bagi wajib pajak mengenai pemahamannya tentang undang-undang, hukum, dan cara-cara perpajakan yang baik. Disaat wajib pajak memahami dan mengetahui mengenai peran dan fungsi pajak maka akan mematuhi dan taat dalam melakukan pembayaran pajak. Ketika wajib pajak memahami manfaat dan mengetahui kewajiban mereka sebagai wajib pajak maka wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajibannya. Semakin tingginya pengetahuan Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotornya (Wardani dan Asis, 2017). Hal ini juga didukung penelitian

yang dilakukan oleh Rizal Anis (2019) pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan tentang pajak yang tinggi dan cenderung taat akan kewajiban perpajakannya. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kowel, dkk (2019) Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tetapi lain halnya dalam penelitian yang dilakukan (Wardani dan Rumiyatun, 2017) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulia, dkk. (2020) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak juga berperan penting dalam kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut, kesadaran wajib pajak menggambarkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama dalam hal membayar pajak. Keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain merupakan kesadaran perpajakan (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Kesadaran wajib pajak sangatlah penting apalagi kita melakukan pembayaran pajak tersebut bertujuan dalam membantu pemerintah membangun fasilitas-fasilitas publik yang kita pakai untuk sehari-hari. Kesadaran perpajakan tersebut tumbuh dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Saat wajib pajak mengetahui pentingnya pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin besar (Susanti,

2018). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Rizal, 2019), (Yulia, dkk. 2020), (Aswati, dkk. 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, 2018) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini memberikan makna bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran untuk patuh dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan pajak, semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka semakin tinggi pula keinginan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan sendiri kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya (Nugroho, 2017). Pelayanan yang baik dan optimal akan menimbulkan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayarannya. Keramahan petugas dan kemudahan dalam menggunakan sistem perpajakan tersebut termasuk dalam pelayanan pajak. Hal ini didukung oleh (Dharma dan Suardana, 2014) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Nirajenani dan Aryani M (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Juliantari, dkk. (2021) dan Novitasari (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah terus melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan membuat program samsat *drive thru*. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan menyediakan samsat *drive thru*. Dihimpun dari Proklamator News (2015) menjelaskan bahwa layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Inovasi dari program ini sangat baik bagi para wajib pajak karena tidak perlu lagi menunggu terlalu lama atau berdesakan dalam melakukan pembayaran pajak. Masyarakat diberikan kemudahan tanpa perlu mengantri di depan loket sehingga masyarakat diberikan kemudahan (Mawardi, 2011). Disaat wajib pajak diberi kemudahan, keamanan dan kenyamanan pada saat melakukan pembayaran dari program yang diadakan maka wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena lebih mengefisiensi waktu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wardani dan

Rummiyatun, 2017). Hal ini didukung oleh (Rizal, 2019) yang menyatakan bahwa Terdapat “pengaruh positif dan signifikan antara sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Berarti sistem samsat *drive thru* lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayar pajak kendaraan bermotornya tanpa harus mengantri di loket samsat. Samsat *Drive Thru* berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Timur (Hartanti, dkk. 2020). Perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Puteri, dkk. 2019) yang menyatakan bahwa SAMSAT *drive thru* memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga diutarakan oleh penelitian yang dilakukan Mutia dan Hamta, (2020) samsat *drive thru* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

Selain dari faktor-faktor tadi sanksi pajak juga perlu diperhatikan demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar perpajakan baik secara disengaja maupun tidak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan, dalam artian jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi, baik sanksi denda administrasi, hukuman pidana karena tidak memenuhi kewajibannya (Darmayanti, 2016). Dengan adanya sanksi pajak diharapkan wajib pajak lebih patuh dalam melakukan pembayaran pajak dikarenakan adanya konsekuensi yang harus dihadapi oleh wajib pajak jika tidak

memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak selain dari hal tersebut dengan adanya sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara. Hal ini didukung oleh Susanti, (2018) yang menyatakan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi pajak yang akan diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan Puteri, dkk. (2019) menyebutkan bahwa Sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tapi di lain hal penelitian yang dilakukan Wardani dan Rumiyaatun. (2017) menyatakan bahwa Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Rizal. (2019) menyatakan bahwa Terdapat “pengaruh yang negatif dan pada variabel sanksi pajak kendaraan bermotor. Hal ini bahwa seseorang wajib pajak mengetahui sanksi apa yang akan diberikan tetapi masih tetap saja mengabaikan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak atas kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak akan memberikan kemudahan daerah dalam melaksanakan kegiatannya. Tapi pada kenyataannya, kebanyakan wajib pajak di Indonesia malas dalam melakukan kewajibannya tersebut. Kepercayaan masyarakat sangat kurang dengan Lembaga wajib pajak yang ada di dalam negeri ini. Maka dari itu, pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Berikut ini adalah data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar tahun 2017-2021.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar
Tahun 2017-2021

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Aktif	Wajib Pajak Yang Menunggak	Persentase
2017	408.582	199.716	208.886	51,1%
2018	432.012	203.504	228.580	52,9%
2019	457.996	209.793	248.203	54,1%
2020	470.076	187.926	282.150	60,1%
2021	477.193	301.633	175.560	36,7%

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Gianyar, Tahun 2021

Berdasarkan data diatas dari kurun waktu 5 tahun kebelakang peningkatan jumlah kendaraan semakin meningkat ini terjadi dikarenakan masyarakat membutuhkan transportasi yang efesien, praktis dan tentunya murah. Jumlah kendaraan yang meningkat ini tidak diikuti dengan ketaatan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal ini kemungkinan disebabkan akan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak itu tersendiri, padahal fasilitas yang mereka gunakan merupakan hasil dari pajak itu tersendiri. Dalam hal ini pemerintah juga harus berperan untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih meefesiensi waktu. Pada tahun 2020 wajib pajak yang menunggak mengalami kenaikan cukup drastis dibandingkan tahun- tahun sebelumnya, ini diakibatkan oleh adanya virus covid- 19 yang dimana menyebabkan sebagian besar masyarakat kehilangan pekerjaan. Hal ini menyebabkan penurunan pendapatan daerah dari sisi perpajakan, sehingga kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak sangat perlu ditingkatkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut dilakukan penelitian tentang ***“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan masalah sebagai :

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar ?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar ?
4. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar ?

5. Apakah sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap Tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
2. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
4. Untuk mengetahui sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar
5. Untuk mengetahui sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar

1.4 Manfaat penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan mahasiswa agar dapat dijadikan alat ukur tentang khususnya dalam hal pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat drive thru, dan sanksi perpajak dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan dan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Secara nyata penelitian ini memiliki tujuan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

b. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

c. Bagi Universitas

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

d. Peneliti Lain

Diharapkan hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai dasar atau sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Atribusi adalah proses mencari suatu jawaban ataupun persoalan kenapa ataupun apa sebabnya atas sikap orang lain maupun diri sendiri. Proses atribusi ini sangat bermanfaat guna menunjang uraian akan pemicu sikap serta menggambarkan mediator berguna untuk respon kita terhadap dunia sosial. Sedangkan pakar lain mengatakan atribusi ialah analisis kausal, yakni pengertian terhadap sebab- sebab dari kenapa suatu fenomena menunjukkan tanda- tanda tertentu. Atribusi merupakan upaya dalam memahami penyebab di balik perilaku orang lain, dan didalam beberapa kasus, juga penyebab di balik perilaku kita sendiri.

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali seorang individu. Perilaku yang dipengaruhi secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pengaruh luar, dimana individu tersebut dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. (Lubis, 2011:90).

Kepatuhan wajib pajak reaksi yang terjadi dari peraturan perpajakan yang berlaku. Teori atribusi dapat menjelaskan bagaimana reaksi wajib pajak terhadap peraturan tersebut. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa

individu memiliki kecenderungan untuk mengamati perilaku diri ataupun individu lain dan menarik kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut.

Ada 2 faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu sendiri yaitu faktor yang disebabkan oleh diri sendiri sedangkan faktor eksternal itu sendiri bisa terjadi akibat faktor lingkungan yang ada di sekitar individu itu sendiri.

Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak, hal itu disebabkan karena pengetahuan dan kesadaran wajib pajak merupakan dasar yang harus dimiliki agar wajib pajak dapat patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak, sistem samsat drive thru, dan sanksi perpajakan, hal itu disebabkan karena perilaku tersebut dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan.

2.1.2 Teori *Plan Behavior*

Teori perilaku rencana (*Theory of Planned Behavior*) menjelaskan bahwa tindakan manusia disebabkan oleh tiga macam kepercayaan. Ketiga kepercayaan tersebut yaitu sebagai berikut Jogiyanto (2008:65) :

1. Kepercayaan perilaku (*Behavioral Beliefs*)

Merupakan kepercayaan untuk melakukan sesuatu yang dimana itu disebabkan oleh minat dan keinginan., minat dan keinginan tersebut akan menentukan perilakunya. Evaluasi akan kepercayaan tersebut akan membentuk variabel sikap (*attitude*).

2. Kepercayaan normatif (*Normative Beliefs*)

Kepercayaan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menghasilkan tekanan sosial atau norma subjektif (*subjective norm*).

3. Kepercayaan kontrol (*Control Beliefs*)

Merupakan kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsi seseorang tentang seberapa kuat faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. *Control beliefs* membentuk variable kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*)

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Samudra (2015) adalah semua kendaraan yang memiliki roda serta gandengannya yang dimana digunakan di semua jenis jalan di darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya dimana memiliki fungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Undang - undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek Pajak Kendaraan Bermotor, yang menjadi objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau

penguasaan kendaraan bermotor. Dikecualikan sebagai objek pajak PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh.

1. Kereta api; Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
2. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan Negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah
3. Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
Subjek Pajak Kendaraan Bermotor, Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang Pribadi atau Badan yang memiliki daatuhan/atau menguasai kendaraan bermotor.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pjak

Gunadi (2013:94) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak dan kaitannya dengan perpajakan. Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material. Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan, sedangkan kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah, dkk. 2016). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak dan mendapatkan hak perpajakannya sebagai seorang wajib pajak.

2.1.5 Pengetahuan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi seorang wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar (Rumiyatun dan Wardani 2017). Wijayanti, dkk. (2015:311) Pengetahuan perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengerti dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, melakukan pembayaran pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah mengerti dan mengetahui mengenai perpajakan maka akan terjadi peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan melaksanakan kewajiban ataupun hak perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak sehingga manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Nurlaela, 2013). Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman dasar seorang wajib pajak mengenai pembayaran pajak dan manfaat yang akan diterima dalam melakukan pembayaran pajak tersebut. Semakin tinggi pengetahuan wajib

pajak dalam memahami manfaat melakukan pembayaran pajak maka semakin tinggi pula tingkat keinginan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kemauan seorang wajib pajak dalam melakukan tanggung jawab sebagai wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam pembayaran pajak yang muncul dari keinginannya sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (wardani, 2017).

Kesadaran wajib pajak adalah perilaku yang menggambarkan sifat wajib pajak untuk sadar dan memahami dengan kewajibannya sebagai wajib pajak dan mengetahui akan sanksi dan teguran jika tidak melakukan pembayaran pajak sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku

Menurut Irianto (2015:36), mendeskripsikan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak yang mendorong keinginan wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya dapat diukur dengan indikatornya sebagai berikut:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan memahami hal ini, wajib pajak ingin melakukan pembayaran pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Wajib pajak menyadari penggunaan pajak untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Kesadaran bahwa menunda pembayaran pajak dan mengurangi beban pajak akan sangat merugikan negara. Wajib pajak mau melakukan pembayar pajak karena memahami bahwa penundaan membayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Juliantari, dkk. 2021). Menurut Lubis (2017), Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Pendapat dari (Darmayanti dan Savitri, 2018) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pelayanan pajak yang baik dan prima kepada wajib pajak guna meningkatkan minat wajib pajak dalam melakukan pembayaran sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu harapan dan kebutuhan seseorang pengguna dalam

hal ini yaitu wajib pajak dalam menemukan keamanan dan kenyamanan saat melakukan kewajibannya atau dalam mendapatkan hak nya sebagai wajib pajak. Pelayanan wajib pajak yang baik dan berkualitas akan memberikan kenyamanan terhadap wajib pajak, sehingga keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jadi pelayanan yang baik akan menambah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, ada delapan dimensi kualitas, pelayanan yaitu :

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan " wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan yang lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang telah ditentukan sebelumnya serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat

2.1.8 Sistem Samsat Drive Thru

Mawardi (2011), sistem dari pelayanan *Drive Thru* ini diadopsi dari pelayanan yang dilakukan oleh restoran makanan cepat saji, seperti *Kentucky Fried Chicken* dan *McDonalds*. *Drive thru* sendiri berasal dari kata *drive through* yang berarti lewat kemudi di mana fasilitas yang disediakan ini wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan menghemat waktu. *Drive thru* merupakan prosedur dan sistem yang dimana menggunakan perangkat bantu teknologi informasi. Wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan, cukup dengan memberikan data STNK yang lama pada loket yang dapat

dicapai tanpa perlu turun dari kendaraan. Sesudah melakukan pembayaran tersebut masyarakat tinggal mengambil bukti pembayaran pajak kendaraan dan bukti perpanjangan STNK (Mutia dan Hamta, 2020) Humas Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta Herlina Ayu mengatakan, untuk melakukan pembayaran pajak di Samsat drive thru ini wajib pajak wajib menyiapkan sejumlah dokumen. “Persyaratan yang harus dipenuhi seperti KTP asli dan fotokopi, STNK asli dan fotokopi serta membawa Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi,” kata Herlina kepada Kompas.com, belum lama ini. Selain itu wajib pajak juga membawa kendaraan yang akan didaftarkan perpanjangannya. Wajib pajak juga tidak boleh memiliki tunggakan pajak lebih dari satu tahun. Herlina mengatakan, jika persyaratan tersebut sudah lengkap pembayar pajak menggunakan sistem samsat *drive thru* hanya membutuhkan waktu 6 menit. Cara melakukan pembayaran dengan samsat *drive thru* sebagai berikut:

1. wajib pajak menyerahkan persyaratan ke loket pendaftaran utama sebagai identifikasi dan verifikasi
2. Wajib Pajak membawa kendaraan yang akan didaftarkan perpanjangannya ke loket kedua untuk melakukan pembayaran.
3. Wajib pajak menyerahkan fotokopi STNK, BPKB, dan KTP kepada petugas di loket pembayaran.
4. Jumlah tagihan PKB yang harus dibayar oleh wajib pajak dapat diketahui melalui layar monitor di loket pembayaran.

5. Wajib pajak akan diberikan dua pilihan dalam pembayaran yaitu melalui pembayaran tunai atau melalui ATM Bank DKI.
6. STNK dapat diterima oleh Wajib Pajak setelah pembayaran tagihannya diselesaikan.

2.1.9 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu hukuman dari tindakan yang dilakukan dimana tindakan tersebut melanggar peraturan-peraturan yang sudah ada yang dapat merugikan orang pribadi, organisasi, maupun negara. Sanksi pajak adalah jaminan dimana ketentuan peraturan perundang-undangan pajak akan ditaati, dapat dikatakan juga sanksi pajak alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma peraturan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2011). Menurut (Pranadata 2014) sanksi pajak adalah alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap mematuhi peraturan dalam memenuhi kewajibannya yang dimana akan menimbulkan kerugian yang akan didapatkan oleh wajib pajak apabila tidak melakukan pembayaran pajak yang dimana akan membuat wajib pajak berpikir 2 kali jika wajib pajak tidak mematuhi aturan yang berlaku.

Setiap pelanggaran yang dilakukan wajib pajak sudah di atur dalam undang-undang, baik itu pelanggaran yang ringan hingga pelanggaran yang berat sudah mempunyai sanksi perpajakannya tersendiri, semua hal itu sudah diatur dalam UU No 28 Tahun 2007.

Undang-Undang Perpajakan Indonesia mencantumkan terdapat dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan. Berikut uraian sanksi perpajakan:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga dan kenaikan. Adapun perbedaan antara denda, bunga dan kenaikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Sanksi Pajak berupa Denda

Sanksi pajak berupa denda yang diacukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran yang diamana berhubungan dengan kewajiban dalam pelaporan. Besarannya bervariasi, sesuai dengan aturan undang-undang. Misalnya, telat menyampaikan SPT PPN, maka nominal denda yang dikenakan senilai Rp 500.000,00. Sedangkan telat dalam menyampaikan SPT Masa PPh, maka nominal denda yang dikenakan senilai Rp1.000.000,00 untuk wajib pajak badan usaha dan Rp100.000,00 untuk wajib pajak perorangan.

2) Sanksi Bunga

Sanksi bunga sendiri diacukan terhadap wajib pajak terkait dengan pembayaran pajak. Nominalnya sudah ditentukan perbulan. Adapun contohnya yaitu keterlambatan dalam membayar pajak berupa bunga senilai 2% per bulan dari jumlah pajak terutang. Kekurangan pajak akibat penundaan SPT juga dikenakan sanksi berupa bunga senilai 2% per bulan atas kekurangan

pembayaran pajak. Mengangsur atau menunda pajak juga dikenakan bunga senilai 2% per bulan dengan ketentuan bagian dari bulan tetap dihitung penuh 1 bulan.

3) Sanksi Kenaikan

Sanksi kenaikan ditujukan pada wajib pajak mengenai kewajiban yang diatur dalam material. Sanksi pajaknya berupa kenaikan pajak yang dibayarkan. Hal ini disebabkan karena pemalsuan data seperti meminimalkan jumlah pendapatan SPY setelah lewat 2 tahun sebelum terbit Surat Ketetapan Pajak (SKP). Besarnya sanksi kenaikan yaitu 50% dari pajak yang kurang dibayar.

2. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana bila diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar. Penyebab lainnya adalah wajib pajak memperlihatkan dokumen palsu serta tidak menyeter pajak yang telah dipotong. Sanksi akibat tindakan ini adalah pidana penjara selama 6 tahun paling lama dan denda paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang.

Peraturan ini dibuat pastinya untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, dalam peraturan tersebut pastinya sudah dipertimbangkan untuk

keadilan masyarakat luas sesuai dengan asas dari sila ke 5 yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Ketegasan sanksi pajak sangat diperlukan agar kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap pajak semakin meningkat.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dharma dan Suardhana (2014), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Denpasar. Hasil dari penelitian ini mendapatkan hasil yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Denpasar.

Wardani dan Rumiyatun (2017), melakukan Penelitian Mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat *Drive Thru* Bantul). Dalam penelitian ini mendapatkan hasil Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem

samsat *drive thru* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Nerajenani dan Aryani M (2018), melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Penelitian ini menemukan bahwa pertama, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga, pemahaman peraturan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Keempat, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kelima, sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Susanti (2018), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan *E- Samsat* Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penerapan

e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Aswati, dkk. (2019) Melakukan Penelitian Mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Muna). Dalam penelitian ini menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan, Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan, dan pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna menunjukkan hasil pengaruh yang negatif dan tidak signifikan.

Rizal (2019), melakukan Penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat “pengaruh positif dan signifikan” antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Terdapat “pengaruh positif dan signifikan” antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Terdapat “pengaruh yang negatif dan tidak signifikan” pada variabel sanksi pajak kendaraan bermotor, dan Terdapat “pengaruh positif dan signifikan”

antara sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Kowel, dkk. (2019) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam Penelitian ini terdapat kesimpulan bahwa Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Puteri, dkk. (2019) melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). Dalam penelitian ini menemukan hasil Sanksi administrasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Tingkat pendapatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan SAMSAT drive thru berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Okky (2019), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan.

Amri dan Syahfitri (2020), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumbawa. Dalam hasil penelitian tersebut menyatakan Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa, Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa, Kesadaran pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa, dan Sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa.

Juliantari, dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Dalam hasil penelitian tersebut didapat hasil Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar, Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar, Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar, dan Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

