

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi Indonesia, melalui pajak pemerintah mampu membiayai pengeluaran dalam rangka pembangunan nasional yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kegiatan masyarakat. Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional tentu bukan hal yang sangat mudah. Manfaat pajak bisa dirasakan secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu pemerintah harus mengelola pajak dengan baik. Pemerintah memberikan kewenangan kepada daerah masing-masing untuk mengendalikan pertumbuhan dan perekonomiannya yang dikenal dengan otonomi daerah. Setiap daerah di Indonesia mencari peluang untuk meningkatkan pemungutan pajak daerah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan menggunakan untuk kebutuhan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dalam perkembangannya peranan pajak sangat penting karena sumber penerimaan utama Indonesia berasal dari pajak. Menurut Arifin (2015), semakin tinggi penerimaan pajak setiap tahun maka semakin tinggi kemampuan negara untuk membiayai pembangunan. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi tinggi dalam pendapatan negara karena semakin tahun jumlah wajib pajak kendaraan kendaraan di Indonesia semakin meningkat. Pajak

Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil ini dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (Marsyahrul, 2004:5). Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali No.1 tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) dengan melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan PT. Jasa Raharja.

Fenomena yang terjadi beberapa tahun ini yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan pemutihan berupa penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar kewajibannya (Balipost, 2023). Dengan adanya kebijakan relaksasi pajak akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan kewajibannya. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi perhatian yang serius oleh Pemerintah Provinsi Bali. Berikut merupakan data perkembangan jumlah kendaraan di Kabupaten Gianyar tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor
Kabupaten Gianyar Tahun 2019 – 2023

Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)	Wajib Pajak yang Membayar Pajak (Unit)	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Wajib Pajak yang Menunggak Pajak (Unit)	Persentase Wajib pajak yang Menunggak (%)
2019	457.996	209.793	46%	248.508	54%
2020	470.076	187.926	40%	282.203	60%
2021	477.128	175.560	37%	301.568	63%
2022	520.281	208.940	40%	311.341	60%
2023	550.493	221.858	40%	328.635	60%

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, tahun 2024 dan Kantor Bersama Samsat Gianyar, tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan di Kabupaten Gianyar. Kemampuan masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor menyebabkan jumlah kendaraan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang cukup tinggi hal ini disebabkan oleh mudahnya persyaratan untuk membeli kendaraan dan kendaraan sekarang sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat (Damayanti, 2017). Jumlah kendaraan yang meningkat berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajak yang melakukan kewajibannya. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menunggak membayar kewajibannya serta sedikitnya jumlah wajib pajak yang membayar pajaknya dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Gianyar.

Peningkatan jumlah kendaraan yang cukup tinggi di Kabupaten Gianyar seharusnya akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun berdasarkan fakta dilapangan, banyak wajib pajak yang menunda kewajibannya, hal ini disebabkan karena terdapat faktor internal dan eksternal dari wajib pajak itu sendiri seperti sanksi berupa denda serta keterbatasan waktu untuk

membayar pajak. Hal ini menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor belum optimal dan banyak wajib pajak yang belum patuh terhadap kewajibannya. Untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam membayar kewajibannya pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Tabel 1.2
Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Kabupaten Gianyar Tahun 2019 – 2023

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target	Realisasi	Persentase (%)
2019	457.996	139.991.725.695	121.768.237.502	86,51%
2020	470.076	116.694.428.769	107.261.305.000	91,92%
2021	477.128	113.500.000.000	105.562.902.900	93,01%
2022	520.281	147.928.270.497	138.467.604.600	93,60%
2023	550.493	146.973.787.000	134.151.959.400	91,28%

Sumber : Kantor Bersama Samsat Gianyar, tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.2 selama lima tahun terakhir kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Gianyar mulai dari tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 86,51%, kemudian pada tahun 2020 tingkat kepatuhan meningkat sebesar 91,92%, selanjutnya pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak kembali mengalami kenaikan sebesar 93,01%, peningkatan kepatuhan wajib pajak pada tahun 2022 juga mengalami kenaikan sebesar 93,60%, kemudian pada tahun 2023 tingkat kepatuhan wajib pajak kembali mengalami penurunan sebesar 91,28%. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sudah sangat baik tetapi secara keseluruhan penerimaan pajak belum sesuai dengan target yang telah ditentukan diawal.

Berdasarkan persentase tersebut keinginan masyarakat untuk membayar kewajibannya masih kurang. Untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam membayar kewajibannya merupakan hal yang tidak mudah, mengingat pajak

daerah merupakan pajak yang paling penting bagi daerah itu sendiri untuk membiayai pengeluaran dalam segi pembangunan maupun jasa publik. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali melakukan kegiatan penyuluhan untuk membangun kesadaran, meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan wawasan masyarakat terkait dengan sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku (Antara News Bali, 2019).

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur (Harinurdin, 2009). Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Gunadi (2013:94) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Ardianti, dkk. (2023) menyatakan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang mampu memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa dilakukan pemeriksaan atau diselidiki khusus, keterangan dan penegakan sanksi baik dalam masalah hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana peran serta wajib pajak dalam hal membayar kewajibannya guna menunjang pembangunan, penundaan pembayaran dan pengurangan beban pajak kendaraan bermotor akan merugikan daerah Wangi *et al.*, (2023).

Pemerintah Provinsi Bali melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan pajak.

Menurut Heizer dan Render (2016:90), kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, ramah serta sikap menghargai dalam melayani wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dianggap baik ketika adanya dukungan oleh petugas pajak yang dapat beroperasi dengan maksimal, adanya kecakapan dan kompetensi tinggi yang dimiliki oleh petugas pajak, petugas pajak dapat menerapkan prosedur perpajakan dengan efisien, fasilitas dan infrastruktur yang disediakan memadai, petugas pajak mampu berkomunikasi secara benar dan mudah dipahami oleh wajib pajak dalam memberikan layanan (Kusuma dan Wulandari, 2021).

Pelayanan dapat dikatakan bermutu ketika wajib pajak merasa puas dengan apa yang telah didapatkan serta kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dilakukan secara terus menerus (Maritu, *et al.*, 2023). Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Adanya kualitas pelayanan pajak yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak hal ini didukung oleh penelitian Hidayat, dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (2018), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara (Rahayu, 2017:191). Kesadaran tersebut akan muncul dari penilaian positif masyarakat terhadap pemerintah sebagai penggerak masyarakat untuk mematuhi kewajiban

perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian terkait dengan kesadaran wajib pajak yang dilakukan oleh Danendra (2020) dan Utami (2020), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Marsono (2020), menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah Provinsi Bali saat ini telah merealisasikan Pergub Nomor 50 Tahun 2023 yaitu tentang penghapusan sanksi administrasi terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat dengan adanya program pemutihan pajak. Pemutihan merupakan penghapusan denda bagi pemilik kendaraan yang telat membayarkan pajak kendaraannya. Menurut Ferry, dkk. (2020), menyatakan bahwa pemutihan pajak kendaraan merupakan penarikan dana masyarakat yang selama ini menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak adalah solusi untuk mendorong masyarakat agar membayarkan tunggakan pajaknya tanpa harus membayar beserta denda keterlambatannya (Chaerani, dan Khasanah, 2024). Penelitian terkait dengan program pemutihan pajak yang dilakukan serta Fitriani dan Nindito (2023), menemukan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian terkait program pemutihan pajak juga dilakukan oleh Gede dan Ryan (2021), serta Dzulfitriah dan Saepulloh (2021), menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses penyampaian informasi melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir dalam keikutsertaan sosial yang efektif Wurianti, dkk. (2017). Sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak serta mengetahui cara pelaksanaan perpajakan dengan baik. Menurut Kamarudin, dkk. (2017), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah penyampaian informasi yang dilakukan oleh kantor pajak guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan dapat menjadi perantara antara pemerintah dengan masyarakat untuk berbagi informasi terkait dengan informasi perpajakan terbaru maupun informasi lainnya, dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan yang dilakukan akan timbul kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajibannya (Suriambawa dan Setiawan, 2018). Sosialisasi pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan interaksi langsung datang ke tempat sasaran yang akan dituju dan dapat dilakukan secara tidak langsung berinteraksi dengan masyarakat yaitu seperti media elektronik berupa *talkshow* dan sosial media, sedangkan dengan media cetak seperti koran dan penulisan artikel pajak. Penelitian lainnya menjadikan sosialisasi ini sebagai variabel pemoderasi karena salah satu langkah efektif yang mampu mendorong kepatuhan wajib pajak. Adanya sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak bahwa sosialisasi sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Adanya ketidakkonsistenan dari penelitian sebelumnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka penulis memilih sosialisasi perpajakan sebagai variabel pemoderasi yang nantinya akan memperkuat atau memperlemah pengaruh hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Alasan penulis memilih sosialisasi perpajakan sebagai variabel pemoderasi karena dengan adanya sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak akan menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Sosialisasi yang telah dilakukan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak serta program pemutihan pajak yang dilaksanakan oleh pemerintah. Jika seorang wajib pajak tidak paham dan sadar akan peraturan perpajakan maka wajib pajak akan kesulitan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Faidani, et al. (2023), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Angkat (2020), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di UPT. Samsat Medan Utara, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ardila, et al. (2024), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Limapuluh Kota. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidakkonsistenan dari hasil

penelitian sebelumnya, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan menguji **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kantor Samsat Gianyar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok masalah dapat di rumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
- 2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
- 3) Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar?
- 4) Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- 5) Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- 6) Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar
- 5) Untuk menguji dan menganalisis apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan edukasi dan masukan bagi perkembangan pendidikan dan ilmu pengetahuan, serta memberikan manfaat dari teori-teori yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam proses penerimaan pajak dan membantu kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajibannya dengan memberikan kemudahan akses dan fasilitas.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis yang berguna bagi:

1) Bagi Kantor Samsat Gianyar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap operasional dan kebijaksanaan organisasi mengenai kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dan pedoman dalam melakukan penelitian sejenis, serta dapat dijadikan sebagai sumber bacaan di perpustakaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*)

Theory of Planned Behavior (TBP) adalah teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991). Teori ini adalah suatu pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. *Theory of Planned Behavior* (TBP) menjelaskan bahwa sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut Ajzen (1991). Semakin baik pengendalian individu maka semakin baik pula individu tersebut berperilaku. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku yang ditimbulkan oleh individu. Teori ini dibentuk oleh tiga faktor yaitu sebagai berikut:

- 1) *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) merupakan keyakinan dari individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil yang telah dibuat. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.
- 2) *Normative beliefs* (keyakinan norma) merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, atau faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya.

3) *Control beliefs* (kontrol perilaku) 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*).

Seseorang dapat memiliki berbagai jenis keyakinan tindakan, tetapi dalam menghadapi peristiwa tertentu beberapa dari kepercayaan ini dapat mempengaruhi tindakan. Kesadaran wajib pajak yang berkaitan *behavioral beliefs* berkaitan dengan niat individu dalam bertindak atau melakukan sesuatu jika mengetahui hasil dari tindakannya. Dalam hal ini akan mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak jika semakin tinggi tingkat kesadaran individu dalam membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Perdana dan Dwirandra (2020), sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *normatif beliefs* yang merupakan keinginan dalam menyetujui tindakannya dan memberikan motivasi orang lain dalam memenuhi kewajibannya, serta adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak. Dengan adanya sosialisasi serta kualitas pelayanan pajak yang memadai, maka akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Program pemutihan pajak berkaitan dengan *control beliefs* yaitu suatu keyakinan individu mengenai kondisi yang dapat menghambat ataupun mendukung perilaku dalam bertindak. Semakin sering pemerintah mengeluarkan program pemutihan pajak maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi. Wajib pajak akan

mematuhi kewajiban perpajakannya apabila program pemutihan pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah merasa sangat bermanfaat bagi wajib pajak.

Keterkaitan penelitian ini dengan *Theory of planned behavior* yaitu penelitian ini mampu menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sebelum seseorang melakukan sesuatu, seseorang tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian orang yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang luas tentang manfaat pajak maka wajib pajak akan taat untuk membayar kewajibannya.

2.1.2 Teori kepatuhan (*compliance theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Milgram (1963). Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang patuh terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologi sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seseorang individu. Menurut Tyler dalam Saleh (2004) terdapat dua perspektif literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum yang disebut perspektif instrumental mengasumsi individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan

yang berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti memahami peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk menyelidiki perilaku.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan kewajibannya. Teori kepatuhan juga dapat mendorong seseorang untuk lebih taat terhadap peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang selalu berusaha untuk membayarkan pajaknya. Pembayaran pajak yang dilakukan tepat waktu akan menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara dalam memenuhi pelayanan publik (Adiputra, 2017).

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13 menyatakan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak dilakukan di Kantor Bersama Samsat. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya akan berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemberlakuan pajak kendaraan bermotor pada daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan (Pramuki, dkk, 2023). Mengenai subjek dalam pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan hukum yang mempunyai dan menguasai kendaraan bermotor.

Dalam hal mempunyai dan menguasai kendaraan bermotor mempunyai arti diantaranya, subjek pajak memiliki kendaraan bermotor, subjek pajak memiliki serta menguasai kendaraan bermotor dan subjek pajak yang menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor terdapat tata cara pemungutan pajak yang dilakukan diantaranya, melakukan pendaftaran, penetapan pajak kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta penagihan pajak kendaraan bermotor Pramana, dkk. (2020). Terdapat dasar yang dilakukan dalam pengenaan pajak kendaraan bermotor diperhitungkan dari dua unsur yang pertama yaitu nilai jual dari kendaraan tersebut dan yang kedua bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

2.1.4 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi Gunadi (2013:94). Kepatuhan wajib pajak harus memenuhi kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak untuk ikut serta memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keandalan utama yang dapat menghambat pemasukan negara melalui pembayaran pajak kepada pemerintah (Putri dan Nawasari, 2020). Indonesia menganut *Self Assessment System* Dimana wajib pajak diberikan wewenang sendiri untuk menghitung, melaporkan sendiri dan menentukan besaran pajak terutang berdasarkan peraturan perpajakan. Menurut Yadnyana dan Sudika (2011), sebagaimana dikutip dalam penelitian (Sista, 2019), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap kepatuhan terhadap fungsi pajak.

2.1.5 Kualitas pelayanan pajak

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan. Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Pranadata (2014), sebagaimana dikutip dalam penelitian Sista (2019), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang sangat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayan pajak harus memiliki kompetensi

yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka keinginan wajib pajak akan meningkat untuk membayarkan pajaknya. Kualitas pelayanan pajak mencakup beberapa aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas, kejelasan informasi dan daya tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak. Menurut Putri, dkk. (2023), Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan petugas kepada masyarakat meliputi pelayanan kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan hasil.

2.1.6 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran merupakan sikap yang dapat melibatkan keyakinan dan perasaan, serta kecenderungan untuk bertindak Ginanjar, dkk. (2024). Menurut (Muliari dan Setiawan, 2011) kesadaran perpajakan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghormati dan mentaati peraturan perpajakan yang berlaku, mempunyai kesungguhan dan keinginan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk membantu pembangunan negara. Berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior* dimana terdapat kontrol pengendalian (*control beliefs*) dikaitkan dengan niat individu, jika wajib pajak mempunyai kontrol pengendalian dan kesadaran membayar pajak yang tinggi, maka tingkat kemauan untuk melakukan kepatuhan pajak akan tinggi. Tingkat kesadaran wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya, karena pada kenyataannya sangat sedikit masyarakat yang sadar akan kewajiban perpajakannya dan memahami manfaat pajak karena manfaat yang didapat tidak secara langsung, namun sebagian besar masyarakat hanya mematuhi

kewajiban perpajakan dengan memahami peraturan yang berlaku. (Bradoks, 2007), menunjukkan bahwa budaya kurangnya kesadaran dapat menurunkan tingkat kepatuhan. Sebagian warga negara sudah memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.7 Program pemutihan pajak kendaraan bermotor

Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah program yang dibuat oleh pemerintah untuk menertibkan para wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu dengan cara menghapuskan sanksi pajak yang dibebankan kepada pemilik kendaraan selama periode tertentu (Ferry dan Sri, 2020). Pemerintah sering melakukan program pemutihan pajak agar wajib pajak memiliki kemauan untuk membayar pajak. Tujuan dari diadakannya pemutihan pajak kendaraan bermotor bagi pemerintah adalah menumbuhkan tingkat kesadaran tentang pentingnya menyelesaikan kewajiban pajak kendaraan bermotor yang dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak guna merealisasikan pembangunan daerah tersebut (Widajantie dan Anwar, 2020). Pemerintah Provinsi Bali melaksanakan program pemutihan pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.8 Sosialisasi perpajakan

Sosialisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak berwenang yang ditunjuk oleh pemerintah agar masyarakat memahami peraturan yang telah dibuat. Menurut Yogatara, dkk. (2021) menyatakan bahwa sosialisasi merupakan proses pembelajaran norma dan nilai yang berlaku di masyarakat sehingga seseorang dapat beradaptasi dengan peraturan yang berlaku. Penyampaian informasi yang

jelas, singkat dan rinci saat sosialisasi merupakan kunci utama bagi wajib pajak untuk memahami peraturan yang berlaku dan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Juliantari, dkk. (2021), menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan sosialisasi bisa dilakukan dengan datang langsung ke tempat sasaran yang akan dituju dan bisa juga dilakukan dari media elektronik maupun media cetak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian ini yaitu:

Ardila *et al.*, (2024), meneliti tentang determinasi kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan *moderated regression analysis*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan pemutihan pajak dan sosialisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lima Puluh Kota, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lima Puluh Kota. Sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardila *et al.* (2024), yaitu sama-sama menggunakan variabel sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, pemutihan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardila *et al.* (2024), yaitu

penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak program pemutihan pajak dan metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*.

Wangi et al. (2023), meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi, tarif, sosialisasi dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Wangi et al. (2023), sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Wangi et al. (2023), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Milania, dkk. (2023), meneliti tentang pengaruh program pemutihan PKB pembebasan BBNKB dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan menggunakan metode *nonprobability* dengan teknik *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemutihan PKB, pembebasan BBNKB dan sosialisasi

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Milania, dkk. (2023), yaitu sama-sama menggunakan variabel program pemutihan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Milania, dkk. (2023), yaitu menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Hidayat dan Maulana (2022), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan penarikan sampel yang digunakan yaitu *quota sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Maulana (2022), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kesadaran wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Maulana (2022), yaitu penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak, sosialisasi

perpajakan sebagai variabel moderasi, metode penarikan sampel dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Dewi, dkk. (2022), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2022), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2022), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Saraswati, dkk. (2022), meneliti tentang pengaruh pajak progresif, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral, sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pajak progresif, kualitas pelayanan fiskus dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sedangkan pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Bersama Samsat Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, dkk. (2022), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, dkk. (2022), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Sulistiyari, dkk. (2022), meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *account representative*, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling* dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *account representative* dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyari, dkk. (2022), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyari, dkk. (2022), yaitu pada penelitian ini menggunakan

variabel kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi sebagai variabel moderasi, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, metode penarikan sampel dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Angkat (2022), meneliti tentang pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor pembebasan bea balik nama dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis* dan analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT Samsat Medan Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Angkat (2022), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Angkat (2022), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kesadaran wajib pajak dan metode penarikan sampel yang digunakan.

Sasana, dkk. (2021), meneliti tentang pengaruh program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik

analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Serpong Kota Tangerang Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sasana, dkk. (2021), yaitu sama-sama menggunakan variabel program pemutihan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sasana, dkk. (2021), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Putri dan Wibowo (2021), meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati, sedangkan pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Wibowo (2021), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh

Putri dan Wibowo (2021), pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Hatifah (2021), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi di Kabupaten Ngawi. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan tidak mampu memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak, pemahaman pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ngawi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hatifah (2021), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas fiskus, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor metode penarikan sampel dan teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hatifah (2021), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kesadaran wajib pajak.

Supriatiningsih dan Jamil (2021), meneliti tentang pengaruh kebijakan *e-filing*, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *partial least square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing*

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi IV. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih dan Jamil (2021), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih dan Jamil (2021), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, metode penarikan sampel yang digunakan dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Pandya (2020), meneliti tentang pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandya (2020), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandya

(2020), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Karlina dan Ethika (2020), meneliti tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis linear berganda. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina dan Ethika (2020), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina dan Ethika (2020), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Herawati dan Marsono (2020), meneliti tentang pengaruh reformasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Klaten. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* dan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan variabel reformasi administrasi perpajakan dan sanksi pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan kendaraan bermotor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Marsono (2020), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Marsono (2020), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Meifari (2020), meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating di Kota Tanjung Pinang. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan teknik analisis linear berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas layanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Tanjungpinang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Meifari (2020), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Meifari (2020), yaitu pada

penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Sista (2019), meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*.

Suriambawa dan Setiawan (2018), meneliti tentang sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan *moderated regression analysis*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran

wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Suriambawa dan Setiawan (2018), yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, metode penarikan sampel dan teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Suriambawa dan Setiawan (2018), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak, program pemutihan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Megawangi dan Setiawan (2017), meneliti tentang sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *moderated regression analysis*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawangi and Setiawan (2017), yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi sebagai variabel moderasi dan teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawangi and Setiawan (2017), yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan metode penarikan sampel yang digunakan.