

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak ialah keadaan mengetahui atau mengerti dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 191) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Menurut Yustikasari et al. (2020). Kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Nastution (Irfan, M. 2018) Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam mewujudkan kesadaran akan peduli pajak, maka masyarakat harus mengetahui, menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak diharapkan dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan akan tetapi belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dapat di Simpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak ialah dimana sebagai bentuk sifat kesukarelaan seseorang wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dengan memberikan kontribusi dana dan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sebagai bentuk melaksanakan fungsi dari pemerintah Dan juga rasa tanggung jawab pelaku wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar perpajakan dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak.

Untuk mendorong kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu adanya kerelaan dan keikhlasan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini, menurut Definisi Siti Kurnia Rahayu (2017: 191) Indikator dari yaitu:

1. Kesadaran untuk mengerti dan memahami pajak.
2. Kesadaran akan fungsi pajak.
3. Kesadaran akan tujuan pajak

2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020: 194-195) mengungkapkan bahwa faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak dalam memenuhikewajiban perpajakannya yaitu :

1) Dari Eksternal Wajib Pajak

- a) Norma Subyektif Norma subjektif wajib pajak merupakan persepsi dari wajib pajak mengenai tekanan sosial untuk melakukan Tindakan terkait perpajakan. Tekanan sosial dapat berupa Tindakan dan pendapat orang lain atas peraturan perpajakan yang berlaku.
- b) Sosialisasi Perpajakan Wajib pajak memperoleh pengetahuan peraturan

perpajakan dimulai dari informasi yang disampaikan terbuka oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan pengetahuan yang disosialisasikan baik dalam bentuk online maupun offline (melalui pertemuan – pertemuan) akan memberikan dasar pemahaman wajib pajak sebagai landasan kesadaran membayar pajak.

2) Dari Internal Wajib Pajak

- a) Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Pengetahuan wajib pajak merupakan hasil dari proses wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan merupakan domain sangat penting dalam membentuk kesadaran wajib pajak.
- b) Pengetahuan dalam hal ini dipengaruhi oleh faktor Pendidikan formal dan non formal dibidang perpajakan.
- c) Tingkat Intelegitualitas Wajib Pajak Intelegitualitas wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak untuk bertindak secara rasional dalam menghadapi kewajiban perpajakan secara efektif. Semakin tinggi intelegitualitas wajib pajak maka kesadaran perpajakan semakin baik.
- d) Persepsi wajib pajak yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan ialah Kemampuan untuk membantu wajib pajak membayar pajak dengan cara yang membuat mereka puas dan memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan Menurut Kasmir (2017: 47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan Seorang atau

organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Aria dan Atik (2018: 16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis. Sedangkan menurut Menurut Tjiptono (2017: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan . Dapat di simpulkan kualitas pelayanan pajak ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi wajib pajak, jadi kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut.

Indikator dalam penelitian ini, Menurut Hardyansyah (2011: 46) indikator kualitas pelayanan pajak ada lima yaitu :

1. Keandalan (Reliability) Keandalan merupakan kemampuan memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (Responsiveness) Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna.

Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayanani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (Assurance) Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

4. Empati (Emphaty) Empati merupakan perhatian yang tulus, caring (kepedulian) yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti Langsung (Tangible) Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi

perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (Dalam Dewi Setiawati, 2019), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan yang diharapkan (expected service)
2. Pelayanan yang diterima (received service).

Menurut Tjiptono (2017: 160-164) faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1) Penyedia layanan memberikan janji yang terlalu berlebihan, sehingga tidak mampu untuk memenuhinya.

2) Penyedia layanan tidak bisa selalu atau salah menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, perubahan kemasan, perubahan harga, dan lain-lain.

3) Pesan komunikasi yang disampaikan oleh penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.

4) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan atau saran yang disampaikan oleh para pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan

dipersepsikan adalah baik. Jika pelayanan yang dipersepsikan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dipersepsikan kualitas ideal.

Demikian sebaliknya apabila pelayanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.3 Sanksi Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62) Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi atau ditaati sehingga dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Jadi sanksi perpajakan ialah pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Wahyu Meiranto (2017: 5) Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sedangkan Menurut Mardiasmo (2019) Sanksi perpajakan merupakan peringatan berupa denda maupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja melanggar peraturan perpajakan.

Dapat disimpulkan bahwa Sanksi perpajakan ialah peringatan berupa denda ataupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja

melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk menambah pendapatan negara, namun untuk memberikan peringatan atau teguran kepada wajib pajak agar kembali melaksanakan kewajibannya membayar pajak kepada negara.

Indikator dalam penelitian ini, Menurut Mardiasmo (2018: 62) yaitu :

1. Displin Membayar pajak
2. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.
3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.1.3.2 Jenis Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan tertulis bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

- 1) Sanksi Pidana terdiri dari:
 - a) Sanksi berupa denda.
 - b) Sanksi berupa bunga.
 - c) Sanksi berupa kenaikan.
- 2) Sanksi pidana yang terdiri dari :
 - a) Pidana kurungan.
 - b) Pidana penjara.

Adapun penjelasan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Mardiasmo (2016: 63) adalah sebagai berikut:

“Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sedangkan Sanksi Pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.”

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4 .1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana seorang Wajib Pajak memenuhi semua tanggung jawab perpajakannya dan menjalankan hak perpajakan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 193) pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang – undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003, menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assesment System* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya. Menurut Nadiani dkk (Cindy dan Setiadi, 2019: 1552) Kepatuhan pajak adalah sikap atau perilaku wajib pajak yang

melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan yang berlaku.

Di mana Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *Self Assesment System*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

Indikator dalam penelitian ini, Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 193) yaitu:

1. patuh terhadap peraturan
2. kelengkapan pengisian formulir

2.1.4.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Macam-macam kepatuhan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 199), adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak

memenuhi substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak mencakup ketaatan baik dari individu maupun badan usaha untuk secara sukarela memenuhi kewajiban pajak mereka. Tujuan utama dari kepatuhan ini adalah memberikan kontribusi positif pada pembangunan negara.

2.1.5 Peneliti Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan merujuk pada peneliti terdahulu yang berkaitan dengan topik bersangkutan, yaitu :

1. Efrienyenty (2019) Melakukan Penelitian mengenai “Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Fatmawati dan Adi (2022) Meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada SAMSAT Kota Surakarta)”. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak , kualitas pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Meutia, Ray, dan Rizal (2021) Meneliti mengenai “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Pajak

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa)”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa. Dan sanksi pajak secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa.

4. Gregoriani dan Yuliastuti Rahayu (2022) Meneliti mengenai” Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor “. Hasil ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.
5. Ermawati (2018) Meneliti mengenai”Pengaruh Religiusitas Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. As’ari (2018) Meneliti mengenai”Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

7. Cong dan Agoes (2019) Meneliti mengenai "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Isnaini dan Karim (2021) Meneliti mengenai "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten GOWA)". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9. Aprilyani, Sudrajat, dan Widiasmara (2020) Meneliti mengenai "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Magetan)". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Magetan, dan Sanksi perpajakan berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikota magetan.

10. Karlina dan Ethika (2020) Meneliti mengenai''Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor''.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
11. Kristina (2021) Meneliti mengenai''Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Karyawan PT Best & Best Indonesia)'' .Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
12. Sarlina, Kurniawan, dan Umiyati (2019) Meneliti mengenai ''Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor''. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap wajib pajak, dan pemberian reward dapat memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
13. Saraswati, Yuesti, Bhegawati (2022) Meneliti mengenai " Pengaruh Pajak

Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

14. Kartika Dewi, Cahyadi Putra Dan Mahayu Dicriyani (2022) Meneliti mengenai " Pengaruh Kesadaran wajib pajak , kewajiban moral , biaya kepatuhan ,dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Klungkung ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, biaya kepatuhan, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung.
15. Juliantari, Ayu, Sudiartana, Made, dan Mahayu Dicriyani, Gde (2021) Meneliti mengenai " Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Grianyar ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Namun, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
16. Yenny Ringan, Angelina (2023) Meneliti mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak

kendaraan bermotor (Studi pada samsat Konawe) ". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

17. Sugeng, Linawati, Nur izza, Amelia (2023) Meneliti mengenai " Pengaruh Kualitas Pelayan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kabupaten kediri ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, Secara simultan, kualitas layanan pajak, sanksi pajak, berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak PKB.
18. Ery Setiawan, Putu , Dony Manuaba, Gede Bagus (2023) Meneliti mengenai " Kesadaran, Sanksi Perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.
19. Revi dan Vedelia (2022) Meneliti mengenai " Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor dan mobil di era pandemi ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor. Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan, namun memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor di Samsat Surabaya Selatan. Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

20. Vinny dan Heyns (2022) Meneliti mengenai " Pengaruh Pengetahuan pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus kantor samsat makassar I) ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu
dengan Rencana Penelitian Penulis

| No. | Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian | Sumber Referensi |
|-----|--|--|--|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1 | Efrienyenty (2019) Melakukan Penelitian mengenai "Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam" | 1. Variabel Sanksi Pajak 2. Analisis Regresi linier berganda | 1. Variabel Pemahaman wajib pajak 2. Populasi sampel | 1. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak . 2. Sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor | Jurnal Akuntansi Barelang, Vol. 3 No. 2 tahun 2019 e-ISSN : 2580-5118 p-ISSN : 2548-1827 DOI : |
| 2 | Fatmawati dan Adi (2022). "Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman | 1. Variabel indenpenden: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, san ksi perpajakan 2. Analisis regresi linear | 1. Variabel Pemahaman pajak dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sampel | Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak tidak | EQIEN:Jurnal Ekonomi dan Bisni Vol 1 No. 1 tahun 2022. p-ISSN : 2503-441 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | Pajak, Tingkat Pendapatan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada SAMSAT Kota Surakarta) | berganda | | berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak | e-ISSN : 2654-5837 hal 883 - 890 |
| 3 | Meutia, Ray, dan Rizal (2021) "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kendaraan Bermotor di Kota Langsa)". | 1. Vaariabel indenpenden: kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan 2. Analisis regresi linear berganda 3. Accidental sampling | 1. Subjek, populasi, dan sampel 2. Waktu penelitian 3. Variabel pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap keaptuhan wajib pajak | 1. kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa, 2. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa. | Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JMAS) Vol 2 No 3 e-ISSN : 2797-0086 |
| 4 | Gregoriani dan Yuliasuti Rahayu (2022)" Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | 1. Variabel Indenpenden Kesadaran wajib pajak 2. Kualitas Pelayan 3. Sanksi Perpajakan variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak | 1. Waktu Penelitian . 2. Sampel | Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan | Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi , Vol 9 No 3 Tahun 2020 e-ISSN 2460-0585 |
| 5 | Ermawati (2018) "Pengaruh | 1. Pengaruh kesadaran wajib pajak | 1. Subjek, Sampel, populasi | kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan | Jurnal STIE Semarang, Vol 10 No.1 |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| | Religiusitas Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak " | terhadap kepatuhan wajib pajak 2.Rumus slovin | penelitian 2.Waktu penelitian 3.Variable pengaruh religiusitas dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak | wajib pajak | ISSN: 2085-5656 eISSN : 2232-826 |
| 6 | As'ari (2018)" Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Variabel Indenden : 1.kesadaran wajib pajak, 2.Kualitas pelayanan 3.sanksi pajak Variabel dependen: 1.kepatuhan wajib pajak | 1.Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2.Waktu penelitian 3.Variable pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. | kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. | E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 2, 2016: 1309-1337 ISSN : 2302-8912 |
| 7 | Cong dan Agoes (2019)" Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor " | Variabel Indenden : 1.kesadaran wajib pajak, 2.Kualitas pelayanan sanksi pajak Variabel dependen: 1.kepatuhan wajib pajak | 1.Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2.Waktu penelitian 3.Variable pengetahuan dan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak. | Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak | Jurnal Paradigma Akuntansi, Vol 1, No. 2 e-ISSN : 2657-0033 |
| 8 | Isnaini dan Karim (2021) "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT | 1. Variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. 2. Teknik Accidental Sampling | 1.Variabel Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2.Waktu penelitian | Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap | PAY : Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol 3 No. 1 e-ISSN : 2657-0459 p-ISSN : 2684-6713 |

| | Kabupaten GOWA)'' | | | kepatuhan wajib pajak | |
|----|---|---|---|---|---|
| 9 | Aprilyani, Sudrajat, dan Widiasmara (2020) " Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Magetan) " | 1.Variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan 2.Analisis regresi linier berganda. 3.Teknik accidental sampling | 1. Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2. Waktu penelitian 3. Variabel sosialisasi perpajakan dan tarif pajak | Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota.magetan,Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota magetan. | SIMBA: Seminar Inovasi Manajeme n, Bisnis, dan Akuntansi, Vol.2 |
| 10 | Karlina dan Ethika (2020) " Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor " | 1.Variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan 2.Teknik analisis data | 1. Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2. Waktu penelitian 3. Variabel pengetahu an wajib pajak 4. Sampel 5. Objek | kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor | Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing, Vol 15, No. 2 p-ISSN : 1907-2473 e-ISSN : 2721-8457 |
| 11 | Kristina (2021) "Pengetahuan Perpajakan, Biaya Kepatuhan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Karyawan PT Best & Best Indonesia)'' | 1.Variabel Kualitas Pelayanan 2. Analisis Regresi Linier Berganda 3. Teknik Analisis Data | 1.Subjek, populasi, dan sampel penelitian. 2. Waktu penelitian 3. Variabel pengetahuan perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak | Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor | Prosiding : Ekonomi dan Bisnis, Vol.1, No.1 e-ISSN : 2809-381X |
| 12 | Sarlina, Kurniawan, | 1.Variabel Kualiatas | 1.Subjek,Popu lasi, dan | Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif | FAIRVAL UE : Jurnal |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|
| | dan Umiyati (2019) Meneliti mengenai 'Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor'' | 2. Analisis Linier Berganda | 2. Waktu penelitian 3. Variabel akses pajak, fasilitas dan persepsi adanya reward | terhadap wajib pajak | Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Vol 1, No.2 p-ISSN : 2622-2191 e-ISSN : 2622-2205 |
| 13 | Saraswati, Yuesti, Bhegawati (2022) " Pengaruh Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib " | 1. Variabel Kualitas pelayanan 2. analisis regresi linear | 1. Variabel Pengetahuan pajak, moral sosialisasi 2. Subjek, Populasi dan sampel 3. Waktu penelitian | Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Depansar | Jurnal Kharisma, Vol.4, No.3 e-ISSN 2716-2710 |
| 14 | Kartika Dewi, Cahyadi Putra Dan Mahayu Dicriyani (2022) Meneliti mengenai " Pengaruh Kesadaran wajib pajak , kewajiban moral , biaya kepatuhan , dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat | 1. Variabel Kesadaran wajib 2. Sanksi perpajakan 3. Teknik accidental sampling 4. Analisis Regresi Linier berganda | 1. Variabel kewajiban moral pajak , biaya kepatuhan 2. Waktu penelitian 3. objek penelitian | kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung. | Jurnal Kharisma, Vol . 4, No2 Juni 2022 , e-ISSN 2716-2710 |

| Klungkung " | | | | | |
|-------------|--|---|---|--|---|
| 15 | Juliantari, Ayu, Sudiartana, Made, dan Mahayu Dicriyani, Gde (2021) "Meneliti mengenai " Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Grianyar " | 1. Variabel independen, Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak 2. Teknik accidental sampling | 1. Kewajiban moral. 2. Sosialisasi Pajak 3. Waktu penelitian | kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Grianyar. Namun, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak | Jurnal Kharisma, Vol. 3, No.1 Februari 2021 e-ISSN 2716-2710 |
| 16 | Yenny Ringan, Angelina (2023) "Meneliti mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada samsat Konawe) " | 1. Variabel Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan. 2. Teknik analisis accidental sampling 3. Analisis Regresi Linier berganda | 1. Waktu penelitian 2. Data Sekunder 3. Objek | kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor | Jurnal <i>Economia</i> , Vol 2, No 7 Juli 2023 e-ISSN: 2963- 1181 |
| 17 | Sugeng, Linawati, Nurizza, Amelia (2023) " Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak, sanksi | 1. Variabel independen: Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan 2. Teknik Accidental Sampling | 1. Pemahaman Perpajakan 2. Waktu penelitian 3. Teknik accidental sampling | Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan memiliki | Jurnal Akuntansi dan Ekonomi, Vol 8 No. 3 November 2023 e-ISSN |

| | | | | | |
|----|--|---|---|--|--|
| | perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kabupaten kediri " | 3. Analisis Regresi Linier berganda | | pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kediri, Secara simultan, kualitas layanan pajak, sanksi pajak, berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak PKB | 2541-0180 p-ISSN 2721-9313 |
| 18 | Ery Setiawan, Putu , Dony Manuaba, Gede Bagus (2023) " Kesadaran, Sanksi Perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor " | 1. Variabel independen Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan | 1. Waktu penelitian 2. Sampel 3. Objek | kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. | Jurnal Akuntansi Vol. 33 No. 9 September 2023 e-ISSN 2302-2379 |
| 19 | Revi dan Vedelia (2022) " Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor dan mobil di era pandemi ". | 1. Variabel independen: Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan 2. Teknik Analisis Data 3. Teknik Accidental Sampling | 1. Objek 2. Sampel 3. Waktu 4. Subjek | 1. kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengendara motor 2. kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan, namun memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan. Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor | Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Vol 2 No 3 Juli 2022 e-ISSN: 2798-5210 p-ISSN: 2798-5652 |
| 20 | Vinny dan Heyns (2022) " Pengaruh Pengetahuan pajak dan Sanksi Perpajakan | 1. Variabel independen Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan dan sanksi | 1. Variabel pengetahuan pajak 2. Sampel 3. Waktu 4. objek 5. Subjek | Kesadaran wajib pajak terhadap pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. | Jurnal Equity Vol 25 No 1 Agustus 2022 e-ISSN 2684-9739 |

| | | |
|--|---|---------------------|
| terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus kantor samsat makassar I) | perpajakan. 2.Teknik Analisis Linier Berganda | p-ISSN 0216-8584 |
|--|---|---------------------|

Nabila Mahardika (2024)

Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Wwajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Di Wilayah Kerja Kantor Samsat Kota Tasikmalaya)

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Pajak daerah . Kepatuhan Wajib Pajak menjadi hal penting dalam Pelaksanaan pembangunan daerah. Variabel-variabel yang menjadi fokus utama adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Melalui penelitian ini, penulis bermaksud untuk mengidentifikasi bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dan memberikan dampak pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan Taat terhadap peraturan yang dimana para wajib pajak taat dalam membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak berkaitan dengan penentuan apakah wajib pajak patuh terhadap kewajibannya berperilaku patuh, apabila wajib pajak sudah ada niat dan melakukan pembayaran sebagai kewajiban wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor, kaitan dengan Teori Perilaku Berencana yaitu ketika wajib pajak yang sudah memiliki niat untuk membayar dan melakukan pembayaran pajak atau bisa dikatakan sikap patuh yang berasal dari niat wajib pajak. Sehingga muncul *Theory of Planed Behavior*.

Menurut Ajzen (1991), *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya akan berperilaku pantas (*behave in a sensible manner*), Sehingga individu akan melakukan tindakan tertentu ketika hal tersebut dipandang positif, percaya individu lain ingin dia melakukannya dan percaya dia bisa melakukannya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu Kesadaran Wajib Pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-undang ini memberikan dasar hukum tentang kewajiban wajib pajak, tata cara pelaporan, pembayaran, serta sanksi bagi pelanggaran-pelanggaran perpajakan. Dalam artian undang-undang ini menetapkan berbagai kewajiban, prosedur, dan sanksi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran sebagai wajib pajak, pelaporan pajak, pembayaran pajak, hingga penegakan hukum terhadap pelanggaran perpajakan, hal ini diperkuat oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:191) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Kesadaran ini ini dapat mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak karena Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Cong dan Agoes (2019) bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan

wajib pajak, Namun Berbeda dengan Cong dan Agoes (2019) bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah Kualitas Pelayanan . Menurut Kasmir (2017: 47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan Seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 Pasal 1 Ayat 2, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam Kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yaitu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak,hal ini diperkuat bahwa Kualitas pelayanan yaitu suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat

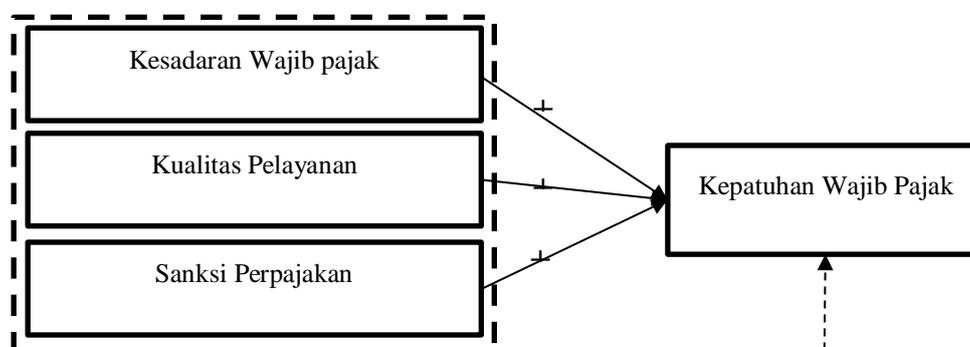
terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Pemberian kualitas pelayanan yang baik maka Wajib Pajak akan merasa kebutuhannya diprioritaskan dan dipermudah, dengan hal itu maka Wajib Pajak akan berusaha memahami tujuan pelayanan perpajakan yaitu mematuhi dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin baik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat (Zahrani, 2019). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugeng, Linawati, Nurizza, Amelia (2023), Dan Ery, Putu, Gede (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda Revi dan Vedleia (2022) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan.

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak adalah Sanksi Perpajakan. Menurut Perundang-undangan perpajakan nomor 28 tahun 2009 yang mengatur ketentuan umum dan tata cara perpajakan, supaya peraturan tersebut dipatuhi maka harus ada penegakan hukum dalam pajak kendaraan bermotor yang diwujudkan melalui pengenaan sanksi perpajakan. Berdasarkan pernyataan tersebut salah satu faktor yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan adanya pengenaan sanksi perpajakan, hal ini diperkuat oleh Mardiasmo (2018: 62) Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi atau ditaati sehingga dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang

melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi perpajakan, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Gregoriani dan Yuliasuti Rahayu (2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan Karlina dan Ethika (2020) yang menyatakan bahwa Sanksi perpajakan dapat berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak mempunyai dampak yang sangat penting bagi pajak penerimaan daerah untuk pembangunan daerah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel, yaitu Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, dalam meningkatkan kepatuhan wjaib pajak. Kesadaran wajib pajak, yang mencerminkan sikap melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak, cenderung memiliki hubungan yang dengan kepatuhan wajib pajak, sementara Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dan mengacu pada penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas adapun hipotesis yang dikembangkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

H₁ : Kesadaran wajib pajak, Kualitas peyanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara Simultan terhadap Kepatuhan wajib pajak

H₂ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak

H₄ : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak