

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Teori kepatuhan (Compliance Theory) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Teori ini menjelaskan tentang keadaan seseorang untuk taat terhadap suatu perintah atau aturan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan berfokus pada etika dan moral yang dimiliki oleh wajib pajak yang merupakan faktor untuk mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban. Teori kepatuhan yang dapat membuat individu lebih taat pada satu aturan yang berlaku, sama dengan wajib pajak yang berusaha untuk lebih taat terhadap peraturan perpajakanyang berlaku. Pajak selain sebagai kewajiban, juga sangat berguna terhadap kepribadian wajib pajak itu sendiri.

Teori kepatuhan dapat memotivasi seseorang untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku, begitu juga dengan wajib pajak yang berusaha untuk mematuhi kewajibannya dengan cara membayar pajak secara tepat waktu sesuai dengan nominal yang ditentukan. Pajak yang Dibayar oleh masyarakat dengan tepat waktu akan menguntungkan bagi wajib pajak itu sendiri karena hal itu tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan membayar pajak dan hal itu juga dapat membantu pemerintah untuk memenuhi kewajibannya untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur, sarana dan prasarana yang mendukung untuk pelayanan publik (Puteri dkk., 2019).

### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mahdani & Ismatullah, 2021). Menurut Ramadhan & Binawati, (2020) kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kepatuhan perpajakan ialah urusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undangan, peraturan dan aturan perpajakan yang berlaku di negara tersebut (Puteri dkk., 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu untuk menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak setiap tahunnya dalam tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali sudah mendapatkan izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi sanksi hukuman penjara karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam rentang waktu 2 tahun pajak terakhir, wajib pajak yang menyelenggarakan pembukuan dan pernah dilakukan koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib pajak yang dilaporkan keuangan untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba/rugi fiskal (Puteri dkk., 2019).

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah penyetoran sebuah kewajiban perpajakan yang harus dilunasi oleh wajib pajak terhadap pajak terutangya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pajak ialah tagihan yang harus dibayar sebagai kontribusi kepada negara (dapat dipaksakan) yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan peratran perundang undangan yang berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang tujuannya digunkana untuk membiayai pengeluaran negara (Janros1 2017). Pajak ialah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada Negara guna untuk menghasilkan pendapatan Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan Negara. Pajak adalah pembayaran yang dikenakan oleh undang undang dan terutang oleh masyarakat kepada pemerintah, setelah itu pendapatannya digunakan untuk membiayai pembangunan pemerintah (Pratama 2021). Pajak memegang peranan yang snagat penting sebagai bagian dari penerimaan negara yang menjamin semakin banyak pembangunan dan pengeluaran negara (Yanti 2018). Oleh karena itu, segala kemungkinan pajak dan penerimaan pajak harus disiapkan secara optimal oleh para administrator pajak yang berkompeten (Puteri, Syofyan, and Mulyani 2019).

Ada beberapa unsur yang terdapat dalam pengertian pajak diuraikan sebagai berikut:

1. Bentuk iuran rakyat kepada negara.
2. Dipungut berdasarkan pedoman Undang-Undang yang telah ditetapkan.
3. Pajak dapat dipaksakan.
4. Tidak menerima atau memperoleh imbalan secara langsung.
5. Dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

Adapun ciri ciri pajak yaitu sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta aturan pelaksanaannya
2. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun Daerah.
4. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan satu sumber pendapatan pajak yang mempengaruhi tingkat pendapatan suatu daerah. Oleh sebab itu, perolehan PKB diperlukan secara optimal, melalui tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi atas kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut UU No 28 Pasal 4 Aturan Hukum Pajak Kendaraan Bermotor bersifat obyektif. Adapun objek yang berkaitan dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Subjek dari Pajak Kendaraan Bermotor yaitu orang pribadi atau badan

yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor, sekaligus menjadi wajib pajak.

Adapun yang bertanggung jawab atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor :

1. Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasa atau ahli warisnya.
2. Untuk Badan adalah pengurus atau kuasanya.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Kedisiplinan melunasi pajak.
2. Tingkat pengetahuan pada pajak.
3. Sosialisasi perihal pajak
4. Sosialisasi perihal sanksi administrasi pajak
5. Wajib Pajak paham dan berupaya memahami
6. Undang-Undang perpajakan
7. Patuh pada pajak

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diperoleh oleh wajib pajak atau pelanggan. Dengan adanya kualitas pajak yang baik, maka hal itu dapat meningkatkan kepuasan dari konsumen (Agustin & Putra 2022). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan bagi wajib pajak yang mempunyai Kendaraan Bermotor. Tingkat Kepuasan tersebut bisa dilihat dari perbandingan jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada

Wajib Pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang sangat baik, tentu akan bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Kendaraan Wajib pajak.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat ditemukan melalui perbandingan atas jenis dari pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan suatu jenis pelayanan yang sangat diharapkan oleh konsumen. Adapun jenis kualitas pelayanan yang dikatakan baik yaitu jenis pelayanan yang dapat diunggulkan dan sesuai terhadap pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan kemampuan memberikan suatu pelayanan yang sangat memuaskan, dan memberikan servis dengan tanggapan, kesopanan, kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh pihak aparat pajak (Masita, 2019). Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu lembaga atau instansi. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini adalah kantor Samsat harus selalu diperbaiki dan tingkatkan agar para wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka yang tentunya akan meningkatkan penerimaan kas negara .

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

### **2.1.3 Sosialisasi**

Menurut (Meifari 2020) sosialisasi adalah suatu cara yang dilaksanakan guna untuk sebagai pemberi pengertian dan informasi akurat yang diberikan kepada masyarakat luas pada umumnya dan pada wajib pajak berfokus tentang segala informasi yang berkaitan dengan perpajakan. Apabila Sosialisasi sering dilaksanakan, maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pajak dan juga peraturan Perpajakan yang berlaku sesuai dengan aturan UU. Semakin masyarakat mengetahui tentang pajak, maka secara otomatis mereka juga akan paham apa yang harus mereka lakukan untuk mematuhi Perpajakan yang berlaku.

Secara umum ada 2 cara sosialisasi yang biasa dilaksanakan

1. Sosialisasi secara langsung

Sosialisasi secara umum adalah sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak yang berwenang dengan cara bertatap muka secara langsung kepada masyarakat ataupun wajib pajak

2. Sosialisasi secara tidak langsung

Sosialisasi secara tidak langsung adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang berwenang kepada wajib pajak, namun tidak bertemu secara langsung dan tidak berinteraksi secara langsung. Contoh dari sosialisasi

secara tidak langsung seperti sosialisasi yang dilakukan melalui Media sosial.

Adapun beberapa indikator sosialisasi menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Tata cara Sosialisasi, sosialisasi perpajakan yang diadakan harus selaras dengan peraturan dan tatacara pajak yang berlaku.
2. Frekuensi Sosialisasi, dimana sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur sebab peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami transformasi.
3. Kejelasan Sosialisasi Pajak.
4. Pengetahuan Perpajakan dimana sosialisasi perpajakan bermaksud untuk memberikan maklumat pada wajib pajak.

#### **2.1.4 Sanksi**

Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada individu karena tidak mematuhi dan menaati peraturan yang ada. Sanksi pajak biasa diberikan kepada wajib pajak yang mengabaikan dan tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang seharusnya dibayar sesuai dengan ketentuan Undang Undang. Sanksi pajak dibuat untuk mengarahkan wajib pajak supaya mematuhi dan taat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya tepat pada waktu yang ditentukan. Oleh sebab itu, setiap wajib pajak harus mengetahui dan memahami sanksi pajak bagi setiap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pajak yang berlaku.

Sanksi terhadap perpajakan begitu penting untuk dibuat dan diterapkan. Kemudian itu wajib pajak juga mampu untuk mengetahui manfaat dari aspek pajak tersebut dan juga memahami sanksi-sanksi yang akan mereka terima apabila melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak harus mengetahui manfaat dari pajak tersebut. Hal ini dikarenakan dana yang dibayarkan oleh wajib pajak akan digunakan untuk pemeliharaan fasilitas-fasilitas umum seperti untuk perbaikan jalan. Wajib pajak harus memahami bahwa dengan membayar pajak, wajib pajak dapat menggunakan jalan yang bagus sebagai sarana untuk mencapai suatu tempat tujuannya dengan selamat. Dan apabila jalan tersebut tidak diperbaiki, maka akan banyak terjadi kecelakaan yang ditimbulkan akibat jalan yang ditempuh tidak layak untuk dilalui seperti rusak dan berlubang. Selain itu, sanksi perpajakan yang dikenakan menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki kewajiban untuk berkontribusi pada peningkatan lembaga publik dan perekonomian negara dengan memperhatikan undang undang perpajakan. Pemerintah tidak pernah memaksa rakyatnya sebagai pemberi sumbangan terhadap negara secara cuma-cuma terkecuali pemerintah hanya berharap warga negaranya dapat ikut membayar pajaknya dengan tepat waktu

Di dalam pemungutan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor, dikenal dua macam yaitu sanksi, adapun sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Dalam hal sanksi tersebut dikenakan kepada wajib pajak dengan hal berikut:

1. Sertifikat pajak diterbitkan untuk wajib pajak yang kurang bayar (SKPDKB), dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi dengan

bunga 2% per bulan dihitung dari kekurangan atau tunggakan pajak paling lama 24 bulan setelah pajak terutang.

2. Apabila kewajiban pengisian SPTPD tidak dipenuhi, maka pajak yang terutang dihitung berdasarkan jabatan. Dalam hal ini wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak dan ditambah dengan jumlah sanksi administrasi. Denda sebesar 2% bunga bulanan atas pajak yang kurang atau tidak dibayar untuk jangka waktu maksimum 24 bulan setelah pajak jatuh tempo.

Adapun beberapa indikator sanksi menurut (James A.F Stoner, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak mengetahui perihal tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan penalti yang cukup berat ialah satu dari sekian untuk mengedukasi wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus di kenakan pada wajib pajak yang menyeleweng tanpa toleransi

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini adalah penelitian yang bersumber dari penelitian penelitian yang sudah ada dan dilakukan sebelumnya. Namun yang membedakannya adalah jumlah variabel dan waktu penelitian. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut.

Menurut penelitian (Ratna, Kepramareni, and Pradnyawati 2019) yang berjudul Pengaruh kesadaran, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas

pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bangli. Adapun hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh positif terhadap keputusan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Apriliyani 2022) yang berjudul Pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat and Maulana 2022) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Udayana 2018) dengan judul Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pada penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Desiva and Kholis 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Sosialisasi,Fasilitas,Kualitas Pelayanan,dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.Adapun variabel independen pada penelitian ini yaitu Sosialisasi,fasilitas,kualitas pelayanan,dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak.Adapun hasil penelitian bahwa Sosialisasi,fasilitas,kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Alam 2022) dengan judul Analisis Faktor yang Membentuk Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor bersama Samsat Praya.Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengetahuan dan pemahaman pajak,dan kesadaran wajib pajak merupakan dua faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.Sedangkan Kualitas pelayanan dan sanksi merupakan dua faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Penelitian selanjutnya dilakukan (Putri and Nawangsasi 2020) dengan judul Peran terhadap E-Tillang, Sosialisasi Perpajakan,Kualitas Pelayanan,Kesadaran Wajib Pajak dalam hal meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak,kualitas pelayanan,sosialisasi perpajakan dan E-Tillang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ammy 2023) dengan judul Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan,Pembebasan BBN,dan Kualitas Pelayanan

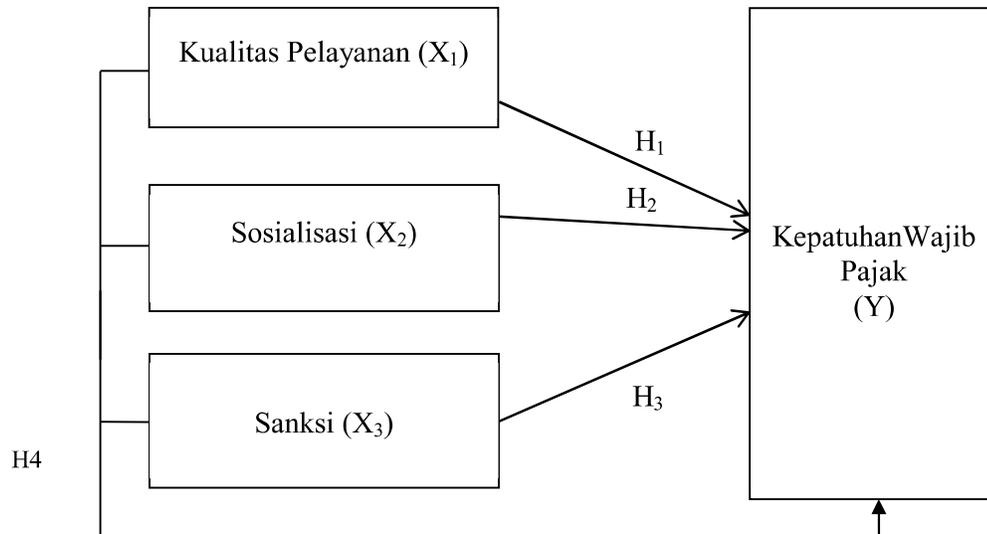
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pemutihan pajak kendaraan, pembebasan BBN dan kualitas pelayanan baik itu secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Menurut penelitian yang dilaksanakan oleh (Aprilianti 2021) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada masa kondisi pandemi Covid-19. Penelitian ini didapatkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi Covid-19. Sedangkan Insentif pajak dan sistem yang ada pada E-Samsat tidak berpengaruh baik terhadap kepatuhan wajib pajak selama wabah pandemi Covid.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khristiana and Pramesthi 2020) dengan judul Peran Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun variabel X yang terdapat pada penelitian ini adalah Sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak. Sementara untuk variabel Y adalah Kepatuhan Wajib pajak. Adapun hasil yang disimpulkan dari penelitian ini bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk variabel sanksi pajak dan sistem samsat drive thru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dengan penjelasan di atas, maka kerangka kepikiran digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah dugaan yang bersifat sementara.

#### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu kualitas pelayanan yang baik termasuk satu hal yang dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Ketika masyarakat mendapatkan perlakuan yang efektif dari petugas pajak tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yaitu proses dimana kebutuhan terpenuhi sesuai dengan harapan bahkan melebihi dari yang diharapkan. Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan kemampuan petugas pajak untuk memberikan pelayanan secara tanggap, kompeten, santun, dan dengan sikap

yang dapat dipercaya. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Reichenbach et al. 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan suatu tingkat kepuasan pada wajib pajak yang kemudian hal itu akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ade Harlia, Hisnol Djamali, and Annas Lalo 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ratna et al. 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari pembahasan di atas maka dapat ditarik sebuah hipotesis, yaitu

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang segala hal yang berhubungan dengan perpajakan. Apabila tidak ada sosialisasi yang efektif, maka akan mengalami masalah komunikasi yang kurang bagus dan hal tersebut akan membuat wajib pajak sulit untuk memenuhi kewajiban pajaknya disebabkan kurang pemahaman dan pengetahuan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan sosialisasi yang efektif untuk memberikan sejumlah informasi sehingga wajib pajak benar benar paham, dan ke depannya wajib pajak tau apa yang harus dilakukan. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatika and Salim 2021) yang menyatakan

bahwa Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pada et al., 2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dan et al. n.d.) menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian di atas, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor

#### **2.4.3 Pengaruh Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi yang tegas yang diberikan kepada wajib pajak akan berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Apabila sanksi yang diberikan tidak kendor, tidak ada yang namanya pemutihan, bahkan sesekali diberlakukannya sanksi pidana, hal itu tentu akan membuat wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Efrienty 2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venerini et al., 2018) yang menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Hendro jaya sitorus, Bambang dwi haryanto, and Fauziah 2023) juga menyatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa Wajib pajak ingin menghindari sanksi yang diberikan seperti sanksi administrasi, oleh sebab itu untuk menghindari sanksi administrasi maka

wajib pajak membayar kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dari Penjelasan di atas, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Semakin wajib pajak memperoleh kualitas pelayanan yang baik dan layak, maka hal itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib dalam membayar kendaraan bermotornya. Sama halnya dengan sosialisasi, dengan adanya sosialisasi juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih paham tentang pajak dan paham dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, dengan adanya sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya, dan wajib pajak menghindari pembayaran yang terlambat guna untuk menghindari sanksi pajak yang akan diterima. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pratama, Nuraina, and Murwani 2019) bahwa Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari uraian di atas, maka diuraikan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan bermotor