

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **2.1.1 *Theory of Planned Behaviour***

*Theory of Planned Behaviour* adalah teori komprehensif serta kompetibel yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor mereka. Menurut teori ini, individu mempertimbangkan tiga faktor penentu utama sebelum mengambil tindakan: sikap mereka terhadap perilaku tersebut (apakah mereka melihatnya secara positif atau negatif), norma subjektif (tekanan dan harapan sosial mengenai perilaku tersebut), dan kontrol perilaku yang dirasakan (keyakinan mereka terhadap kemampuan mereka untuk berhasil melakukan perilaku tersebut). Faktor-faktor ini secara kolektif membentuk niat individu untuk melakukan tindakan tersebut, yang pada akhirnya memengaruhi apakah mereka memenuhi kewajiban pajak mereka.

Keyakinan individual tersebut berbanding lurus dengan kesadaran wajib pajak beserta kewajiban moralnya dalam membantu proses penyelenggaraan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Individu akan didorong untuk memiliki keyakinan tentang harapan yang bersifat dogmatis dari individu lain serta stimulan untuk memenuhi intensi seperti pelayanan fiksuk (*normative beliefs*). Hal ini dapat disangkutpautkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik dari petugas, sistem yang efektif dan efisien, serta adanya konseling pajak yang mampu memberikan dorongan terhadap wajib pajak, akan mendorong wajib pajak untuk memilih perilaku taat pajak. Termasuk

didalamnya, sanksi pajak termasuk kedalam *control beliefs*, dimana kegunaan akan adanya sanksi perpajakan adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan yang ada terkait perpajakan yang didasarkan atas impresi wajib pajak tentang tingkat kendali yang dimiliki sanksi pajak (Anastasia, Putu Yuria Mendra, and Wenny Saitri 2022).

## **2.2 Pajak**

Penjelasan tentang pajak yang telah dikemukakan oleh ahli adalah sebagai berikut (Idris 2018):

1. Menurut Prof S.I Djajadiningrat, pajak direpresentasikan sebagai pungutan yang dikenakan terhadap kekayaan atau pendapatan yang dihasilkan dalam suatu masyarakat dari sumber, peristiwa, atau tindakan tertentu yang terjadi dalam masyarakat tersebut. Tidak seperti denda yang diatur oleh peraturan pemerintah yang tegas, pajak dapat dipungut dan ditegakkan bahkan tanpa ketentuan langsung oleh negara, karena pajak berfungsi untuk melindungi kepentingan publik.
2. Soeparman Soemahamidjaja menyatakan bahwa pajak, baik dalam bentuk uang atau melalui cara lain, mengacu pada pengenaan pungutan oleh badan pemerintah atas penyediaan barang dan jasa. Pajak ini dimaksudkan untuk memengaruhi perilaku ekonomi dengan mengalihkan sumber daya ke barang publik guna menutupi beban produksi barang jasa kolektif dan mencapai manfaat sosial yang lebih luas.

3. Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Adriani (*Professor of Tax Law, University of Amsterdam*), menyatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang harus dibayarkan oleh setiap wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, meskipun pembayaran tersebut tidak mendapatkan kompensasi secara langsung. Iuran tersebut digunakan untuk membiayai berbagai fungsi dan layanan pemerintah, termasuk penyelenggaraan urusan publik.

Jika disimpulkan dari sejumlah pengertian dari para ahli diatas, penulis menggunakan konsep yang dikembangkan oleh para akademisi bahwa perpajakan adalah mekanisme yang digunakan untuk mentransfer kekayaan dari masyarakat guna mendukung konsumsi publik, yang secara efektif menciptakan tabungan publik secara implisit. Proses ini merupakan investasi yang signifikan dalam keuangan public (Prof. Dr, Mardiasmo, MBA. 2016).

Menurut Nirajenani and Aryani (2018), perpajakan didefinisikan dalam kerangka UU No. 16 Tahun 2009 sebagai interaksi antara wajib pajak dan negara. Perpajakan bukan sekadar kewajiban individu atau organisasi yang dipaksakan oleh undang-undang; melainkan sistem yang berkembang dan menyesuaikan diri berdasarkan pengalaman umum dan kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya melayani kebaikan masyarakat yang lebih besar. Pajak merupakan komponen penting dari pendapatan suatu daerah, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang perpajakan dan dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan khusus daerah tersebut (Widyastuti and Anggraini 2021).

Menurut Mardiasmo (2016) yang dikutip oleh Raharjo and Bieattant (2019), kategorisasi pajak dikelompokkan menjadi sejumlah bagian, yaitu:

1. Menurut golongannya.

Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi dua golongan. Pertama, yaitu pajak langsung yang dibebankan kepada wajib pajak sendiri tanpa dapat dialihkan tanggung jawabnya kepada individu lainnya. Kedua merupakan pajak tidak langsung yang mampu dibebankan ataupun dilimpahkan tanggung jawabnya kepada individu lainnya.

2. Menurut sifatnya.

Menurut sifatnya, pajak juga dibedakan menjadi dua, yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif merupakan pajak yang dibebankan sesuai subjeknya, serta menitikberatkan kepada situasi wajib pajak. Sedangkan pajak objektif adalah pajak yang dibebankan sesuai dengan objek pajak tanpa meninjau kondisi dari wajib pajak.

3. Menurut lembaga pemungutnya.

Pajak jika dilihat dari lembaga pemungutnya juga dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut dengan tujuan untuk melunasi kebutuhan rumah tangga negara yang dikelola oleh pemerintah pusat. Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut untuk melunasi keperluan rumah tangga daerah serta dilakukan oleh pemerintah daerah.

### **2.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Wulandari (2018) pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, merupakan subsidi penting bagi pemerintah daerah, yang didanai oleh perorangan atau badan usaha swasta sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang, dan dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan daerah. Sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, pajak yang diatur oleh provinsi serta kabupaten/kota salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya disebut PKB, adalah pajak yang dikenakan pada setiap jenis kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan roda dan mesin atau mekanisme lain yang mampu bergerak di atas tanah, yang mengubah sumber daya energi menjadi tenaga penggerak. Definisi ini mencakup berbagai jenis kendaraan, mulai dari mobil standar hingga alat berat yang digunakan untuk keperluan industri (Zurriah and Ananda Lubis 2023).

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk kedalam jenis pajak daerah. Untuk proses pemungutan pajaknya dilakukan di Kantor SAMSAT yang ada di setiap daerah yang melibatkan tiga instansi pemerintahan, termasuk didalamnya yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan juga PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Sedangkan untuk besarnya tetapan tarif Pajak Kendaraan Bermotor diatur berdasarkan peraturan pada daerah di setiap provinsi (Agung Pramesty and Eddy Rosyadi 2022).

Subjek PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) adalah orang pribadi yang mengemudikan atau mengoperasikan kendaraan bermotor, dan PKB sendiri

berfungsi sebagai pajak atas kepemilikan dan/atau pengoperasian kendaraan bermotor. Kepemilikan kendaraan bermotor secara khusus dikaitkan dengan kepemilikan di dalam suatu wilayah tertentu, terutama karena kendaraan bermotor menggunakan prasarana jalan umum yang disediakan oleh pemerintah provinsi tempat kendaraan bermotor tersebut didaftarkan. Kendaraan bermotor, secara umum, mencakup semua jenis kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan roda atau rel yang beroperasi secara global dan digerakkan oleh perangkat mekanis seperti mesin yang mengubah energi menjadi gerakan mekanis. Perlu dicatat bahwa kendaraan tertentu, seperti mesin berat dengan kemampuan operasi bawah air yang tidak permanen, melibatkan komponen yang rumit dan bobot yang cukup besar (Anggoro 2017).

#### **2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan menjadi dua, yaitu kepatuhan formal serta kepatuhan yang bersifat material (Riyanto and Ningsih 2021):

1. Kepatuhan formal, merupakan sebuah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya secara formal sejajar dengan ketentuan pada undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah sebuah kondisi dimana seorang wajib pajak baik secara substansi maupaun esensi untuk menunaikan ketentuan perpajakan, yakni konsisten secara bersamaan dengan isi muatan serta batang jiwa UU perpajakan. Kepatuhan secara material dinilai mampu untuk mencakup kepatuhan formal.

Kewajiban wajib pajak untuk membayar pajak ditandai dengan pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan hak-haknya sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak mendaftarkan diri, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan memastikan bahwa kewajiban wajib pajak berlandaskan pada hukum dan berkontribusi terhadap kemajuan bangsa (Susanti and Marlina Neni 2023).

Kepatuhan dimaknai akan terukirnya upaya dalam mematuhi aturan hukum, baik yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merujuk kepada loyalitas terhadap kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pemilik kendaraan bermotor dalam tujuannya untuk mematuhi peraturan dan persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah terkait pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Wayan Angga Santika and Jati 2023).

Kepatuhan wajib pajak merupakan aksi wajib pajak yang menyelesaikan kewajibannya terkait perpajakan dalam rangka memberikan andil atau kontribusi terhadap pembangunan negara, dimana didalam proses penyelesaian kewajibannya menganut sistem *self assessment* dimana kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu aspek yang dinilai sangat esensial karena selama proses pembayaran berlangsung, memberikan keyakinan penuh kepada wajib pajak dalam hal mengkalkulasi, merincikan, membayar, serta melaporkan kewajibannya (Riyanto and Ningsih 2021).

Berdasarkan dari Peraturan Menteri Keuangan (Permenkeu) RI No.74/PMK.03/2012 mengenai tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang termasuk kedalam kriteria wajib pajak yang patuh (Meifari 2020), yaitu:

1. Tepat waktu dalam hal penyampaian surat pemberitahuan tentang semua jenis pajak.
2. Tidak adanya tunggakan perpajakan.
3. Tidak pernah menjalani hukum pidana terkait penyelewengan pajak.

#### **2.4.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Wulandari (2018), tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator berikut:

1. Wajib pajak menyampaikan pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.
2. Wajib pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang telah sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, jelas, dan benar.
4. Wajib pajak tidak memiliki segala jenis tunggakan perpajakan untuk semua jenis kendaraan bermotor maupun bea balik nama.
5. Wajib pajak tidak pernah menjalani hukuman karena melakukan tindak pidana terkait peraturan perpajakan.

## 2.5 Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pengetahuan secara luas didefinisikan sebagai informasi yang memungkinkan pemahaman dan kemampuan untuk menerapkan atau melakukan tugas dalam ranah kognisi manusia. Intinya, pengetahuan mencakup berbagai wawasan yang diperoleh atau ditemukan oleh individu melalui pengamatan intelektual. Demikian pula, pengetahuan pajak secara khusus mengacu pada pemahaman faktual tentang perpajakan yang diperoleh melalui pengamatan dan pemrosesan informasi dalam pikiran atau intelek individu (Afrizal Purba 2023).

Konsep pengetahuan atau pemahaman akan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) yang dikutip oleh Raharjo and Bieattant (2019) yaitu wajib pajak harus meliputi:

1. Pengetahuan yang berkenaan dengan Ketentuan Umum serta Tata Cara Perpajakan yang berlaku di Indonesia.
2. Pengetahuan yang berkenaan dengan sistem perpajakan yang ada di Indonesia.
3. Pengetahuan yang berkenaan dengan fungsi perpajakan.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berkorelasi langsung dengan tingkat literasi pajak mereka. Dalam konteks ini, peraturan wajib pajak mencakup semua aspek yang harus dipahami wajib pajak mengenai seluk-beluk perpajakan, seperti metode pembayaran pajak, kewajiban pajak, sistem perpajakan, maupun pelaporan pajak (A. A. Kowel et al. 2019).

Pemahaman akan peraturan perpajakan sangat krusial untuk menumbuhkan budaya kepatuhan dan rasa hormat di antara para wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang jelas tentang undang-undang pajak, mereka cenderung akan mematuhi secara sukarela. Pemahaman ini memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan benar dan menghindari pelanggaran yang tidak disengaja. Selain itu, peningkatan pengetahuan pajak dapat berkontribusi untuk mengurangi penghindaran pajak, karena wajib pajak lebih terinformasi tentang tanggung jawab mereka dan konsekuensi dari ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memahami bagaimana pendapatan pajak dihasilkan dan digunakan untuk kepentingan public. Hal ini khususnya relevan dalam konteks pajak kendaraan, di mana wajib pajak mengakui kontribusi mereka terhadap pembangunan masyarakat melalui pembayaran pajak. Secara keseluruhan, mempromosikan literasi dan pemahaman pajak bermanfaat bagi wajib pajak dan masyarakat dengan mendorong perilaku pajak yang bertanggung jawab dan mendukung inisiatif kesejahteraan publik (Prof. Dr, Mardiasmo, MBA. 2016).

### **2.5.1 Indikator Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan**

Menurut Wulandari (2018), tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan
2. Pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak

## 2.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi yang menyatakan bahwa wajib pajak memahami, mengetahui, serta melaksanakan ketentuan perpajakannya dengan tulus dan akurat (Babro Valentina, Kepramareni, and Luh Gede Mahayu Dicriyani 2022). Kesadaran bagi wajib pajak sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak memiliki pemahaman yang mendalam tentang undang-undang perpajakan. Kesadaran berperan penting dalam memberdayakan wajib pajak dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mematuhi peraturan perpajakan secara akurat dan efektif. Dengan mendidik wajib pajak tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab mereka berdasarkan undang-undang, pemerintah dapat menumbuhkan budaya kepatuhan sukarela dan mengurangi kesalahan atau kesalahpahaman yang tidak disengaja dalam pelaporan pajak. Selain itu, pendidikan bagi wajib pajak meningkatkan transparansi dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan, yang mendorong keadilan dan pemerataan di antara wajib pajak. Oleh karena itu, berinvestasi dalam pendidikan bagi wajib pajak sangat penting untuk mendorong kepatuhan dan menjaga integritas proses administrasi perpajakan.

*Theory of Planned Behaviour* sangat penting untuk memahami perilaku wajib pajak selama melakukan kegiatan perpajakan. Individu biasanya mencari kepastian mengenai hasil tindakan mereka sebelum melanjutkan. Proses pengambilan keputusan ini berada dalam kewenangan wajib pajak. Wajib pajak yang berhati-hati menyadari pentingnya kontribusi pajak dalam mendorong pembangunan nasional (Nirajenani and Aryani 2018). Kesadaran wajib pajak

merupakan salah satu bentuk itikad baik yang berasal dari kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak (Butar Butar and Afrizal Purba 2023).

Dengan adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, dianggap sebagai pemenuhan tugas kewarganegaraan yang penting. Kesadaran ini berkorelasi langsung dengan kesejahteraan masyarakat, karena merupakan suatu bentuk investasi dalam infrastruktur publik seperti sekolah, rumah sakit, jalan raya, dan pasar meningkatkan standar hidup (Abriano, Aldi Setianda, and Yunita 2022).

### **2.6.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Tingkat pengaruh kesadaran wajib pajak dalam penelitian dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang relevan. Berikut beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kesadaran wajib pajak (Meifari 2020):

1. Sadar dan paham akan adanya hak serta kewajiban terkait perpajakan.
2. Yakin bahwa pajak akan dipergunakan untuk pembangunan negara.
3. Secara ikhlas mendorong diri sendiri untuk membayar pajak.

### **2.7 Kualitas Pelayanan**

Menurut Abriano et al. (2022), pelayanan publik kepada masyarakat dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, adalah salah satu prosedur dalam pelayanan publik yang tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diimplementasikan.

2. Kejelasan
  - a. Adanya prasyarat teknis dan administratif dalam pelayanan publik.
  - b. Unit berwenang yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan menangani keluhan.
  - c. Informasi yang transparan tentang biaya utilitas dan metode pembayaran yang dapat diakses memberdayakan pembayar pajak untuk menghindari tagihan yang tidak adil atau pungli.
3. Kepastian waktu dimana transaksi publik, termasuk kewajiban perpajakan, dapat diselesaikan secara efisien dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, menunjukkan akses yang sah, efisien, dan sesuai tujuan awal terhadap penawaran layanan publik.
5. Keamanan dalam layanan dan produk publik berarti memastikan pembayar pajak merasa aman dan terlindungi.
6. Tanggung jawab, diwujudkan oleh pimpinan yang ditunjuk dan diberikan bertanggung jawab untuk mengawasi operasi layanan dan menangani keluhan yang berasal dari layanan publik.
7. Kepadanan sarana dan prasarana, mencakup dukungan seperti peralatan, bahan kerja, serta teknologi informasi dan komunikasi.
8. Kemudahan akses, dengan ketersediaan ke area, kontrol, dan titik layanan yang sesuai.
9. Disiplin, keramahan, rasa hormat, dan kesopanan. Penyedia pelayanan diharapkan menunjukkan keramahan, disiplin, sopan, dan ketulusan.

10. Lingkungan pelayanan dan ruang tunggu diatur dan dirancang untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak No. PER-02/PJ/2014, layanan perpajakan diartikan sebagai layanan yang disalurkan oleh satuan unit kerja yang berada didalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada rakyat yang berharmoni dengan ketetapan perpajakan yang aktif. Objek utama dalam penelitian ini adalah SAMSAT, sistem manajemen dokumentasi yang dirancang untuk mengefisienkan dan mempercepat pemberian layanan amasyarakat, yang sering kali dilakukan di rumah mereka sendiri. Efektivitas layanan publik harus dievaluasi berdasarkan undang-undang yang relevan yang mengatur layanan publik dan manajemen lembaga pemerintah (Dewi, Djadang, and Darmansyah 2017).

Pelayanan yang dinilai baik dan bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dalam batasan yang telah ditetapkan, yang ditinjau dan dilakukan secara berkala. Secara elementer, interpretasi dari kualitas merupakan suatu keadaan yang dinamis yang berkaitan dengan produk, proses, aktivitas manusia, dan lingkungan, yang bertujuan untuk memenuhi harapan berbagai pemangku kepentingan (Anastasia et al. 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perpajakan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan kepada pembayar pajak, yang mencakup layanan publik dan administratif.

Peningkatan kualitas dan kuantitas layanan melibatkan peningkatan kepuasan dan kebahagiaan wajib pajak, dengan memperlakukan mereka sebagai pelanggan. Pendekatan ini dapat merangsang minat wajib pajak terhadap sektor

pajak, yang berpotensi meningkatkan pendapatan negara dari waktu ke waktu (Yunianti et al. 2019).

### **2.7.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Tingkat pengaruh kualitas pelayanan pajak dalam penelitian dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang relevan. Berikut adalah beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan pajak (Meifari 2020):

1. Petugas pelayanan memiliki integritas sikap yang baik serta sopan.
2. Keluasan dalam menerima informasi.
3. Panduan serta petunjuk dari petugas perpajakan yang berwenang mudah didapat.

## **2.8 Sanksi Perpajakan**

Mayoritas orang cenderung menghindari kata "sanksi", terutama saat disandingkan dalam diskusi tentang pajak. Sanksi yang dijatuhkan sebagian besar tidak langsung dan tidak memiliki informasi yang memadai mengenai kesadaran masyarakat terhadap sistem pajak dan penegakan sanksi (Sitorus and Marlina Br Purba 2023).

Sanksi mengacu pada tindakan hukum yang diambil oleh pihak berwenang sebagai tanggapan terhadap pelanggaran hukum yang relevan (Prof. Dr, Mardiasmo, MBA. 2016). Oleh karena itu, sanksi pajak mengacu pada tindakan berdasarkan hukum pajak yang mengenakan denda karena melakukan tindakan

terlarang atau gagal melakukan tindakan yang diharuskan (Harun and Sutrahti 2020). Sanksi pajak memastikan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, yang bertujuan untuk mencegah wajib pajak menghindari kewajiban mereka. Ketika sanksi pajak pemerintah gagal mencegah ketidakpatuhan, wajib pajak mungkin tidak merasa berkewajiban untuk mematuhi peraturan. Namun, penegakan yang tidak memadai membuat wajib pajak sangat sulit memenuhi kewajiban pajak mereka yang ada (Helen and Br Purba 2023).

Undang-undang perpajakan mempunyai dua bentuk sanksi, yaitu merupakan sanksi yang bersifat administratif dan pidana (Ayza 2017). Sanksi administratif terdiri dari:

1. Sanksi administrasi berwujud denda, merupakan sanksi yang paling sering dijumpai didalam batang tubuh undang-undang perpajakan. Besar-kecilnya denda mampu ditentukan sebesar total yang spesifik, persentase dari total yang spesifik, atau nilai dari hasil perkalian total yang spesifik. Pada beberapa kasus penyelewengan, sanksi denda akan dapat ditambahkan dengan sanksi pidana.
2. Sanksi administrasi berwujud bunga, yang dapat dikenakan karena adanya penyelewengan pajak yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Total akan dikalkulasi sesuai persentase jumlah, dimulai ketika bunga menjadi hak sampai saat diperolehnya pembayaran.
3. Sanksi administrasi berwujud peningkatan, merupakan momok bagi para wajib pajak yang tidak taat. Hal ini dikarenakan sanksi ini mengakibatkan jumlah pajak yang wajib dilunasi menjadi berlipat

ganda. Basis dari sanksi ini dikalkulasi dengan nilai persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak dibayar atau kurang dalam pembayarannya.

Sebagaimana sanksi pidana mencakup:

1. Pidana penahanan atau arestasi, hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya tindak pidana yang disebabkan karena kelalaian. Batas maksimal hukuman kurungan ini selama 1 (satu) tahun. Selain dipenjara oleh negara, didalam beberapa perkara, narapidana diperbolehkan melakukan pekerjaanya dirumah, namun dibawah pengawasan pihak yang berwenang.
2. Pidana penjara, dapat terjadi karena adanya tindak pidana yang dilaksanakan dengan sengaja dengan batas maksimal hukuman ialah seumur hidup.

### **2.8.1 Indikator Sanksi Perpajakan**

Aspek yang dinilai sebagai indikator sanksi perpajakan dalam penelitian ini merupakan (Nirajenani and Aryani 2018):

1. Wawasan terkait sanksi perpajakan.
2. Wawasan terkait sanksi administratif.
3. Sanksi serta konsekuensi perpajakan.

## **2.9 Penelitian Terdahulu**

Riset yang dilakukan oleh Yunianti et al. (2019) yang berjudul “*The*

*Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer compliance in Paying Motor Vehicle Tax*” dengan sampel penelitian digunakan sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus *Slovin of sampling convenience*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya variabel akses pajak berpengaruh positif namun secara statistik tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Maha Putra (2023) dengan penelitian yang berjudul “*The Tax Compliance Factors in Individual Taxpayer Perspective*” bertujuan untuk memahami pentingnya kepatuhan wajib pajak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap 399 sampel wajib pajak orang pribadi di Indonesia yang dipilih dengan menggunakan simple random sampling. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan alat statistik *Lisrel*. Teori atribusi masih sangat relevan hingga saat ini. Temuan penelitian memperkuat teori atribusi, bahwa persepsi masyarakat sadar pajak dapat terbentuk jika masyarakat memahami bahwa pajak yang dibayarkan digunakan oleh pemerintah untuk kesejahteraan rakyat dan akan kembali kepada mereka. Temuan baru dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak tidak langsung dibangun dari kesadaran wajib pajak. Kepatuhan perpajakan harus dimulai dengan memberikan

pemahaman kepada wajib pajak akan pentingnya pajak. Selain itu, modernisasi digitalisasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya adalah riset yang dilakukan oleh Kowel, Kalangi., and TANGKUMAN (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan WP, Kesadaran WP, dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP PKB di Kabupaten Minahasa Selatan”. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dan untuk penentuan sample dilakukan dengan melalui metode *accidental sampling* dengan melakukan pendistribusian atau penyebaran kuesioner secara tak tentu atau acak. Metode analisis pada penelitian ini merupakan penggunaan analisis regresi linier berganda. Diambil dari hasil capaian penelitian, menginterpretasikan bahwa kesadaran dan pengetahuan wajib pajak serta renovasi administrasi bidang perpajakan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayarkan pajaknya di Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Zurriah and Ananda Lubis (2023) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Medan Utara” merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan populasi yang digunakan yaitu berjumlah sebanyak 100 wajib pajak. Dengan pengerucutan sampel yang akhirnya diambil sebanyak 40 wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *convenience sampling*. Data yang ada didalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan sebaran kuesioner serta diolah

dengan mengaplikasikannya pada software SPSS versi 28. Sedangkan teknik analisis data yang dilakukan yaitu regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwasanya kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Disamping itu, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, secara bersama-sama keseluruhan variabel, yaitu: kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, serta sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Arini et al. (2023) memiliki judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli” dengan menggunakan sebanyak 100 responden serta menggunakan metode *random sampling* pada wajib pajak yang berada di Kabupaten Bangli dan terdaftar telah membayar pajak kendaraan bermotornya pada Kantor SAMSAT Bangli. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa *google form* serta dianalisis menggunakan *Moderated Regression Analysis*. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, serta sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, dan juga sosialisasi perpajakan dapat menguatkan pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran, beserta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya oleh Abriano et al. (2022) dengan judul “Analisis

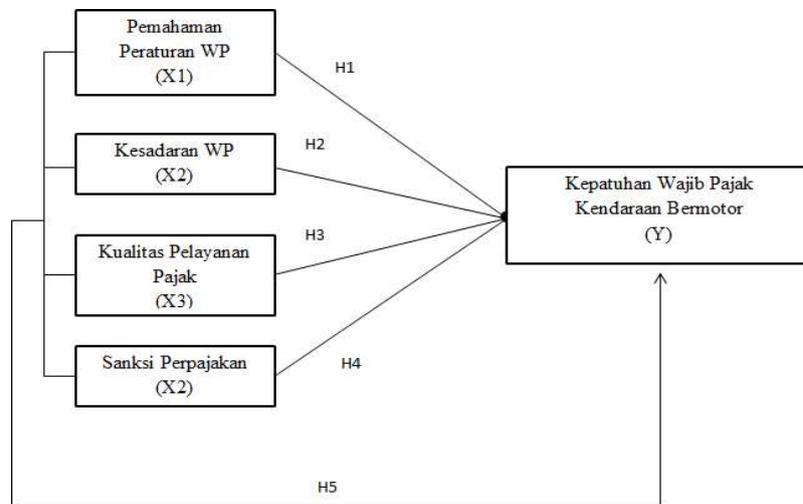
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Balangan” menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan, kualitas pelayanan berpengaruh dengan tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, serta pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan dinilai tidak signifikan secara parsial.

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Anastasia et al. (2022) dengan tajuk penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar” dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuesioner sehingga mendapatkan data yang berkesempatan untuk memiliki adanya bias atau deviasi. Berdasarkan hasil temuan dari penelitian dengan menggunakan sampel *pre-elementary test*, kesadaran dan sanksi perpajakan serta kewajiban moral memiliki pengaruh yang dinilai positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Gianyar. Namun, hasil temuan dari kualitas pelayanan menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan.

## **2.10 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dipergunakan demi melihat *independent variable* dan *dependent variable*, baik yang dilakukan secara parsial, maupun dilakukan secara simultan. Berlandaskan dengan penelitian ini, dengan melakukan analisis terhadap tingkat pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan juga kualitas pelayanannya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor, maka kerangka pemikirannya diilustrasikan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1.** Kerangka Pemikiran

## 2.11 Hipotesis Penelitian

Berlandaskan pada kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yakni sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Pemahaman peraturan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
- H<sub>2</sub> : Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
- H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
- H<sub>4</sub> : Sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
- H<sub>5</sub> : Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak