

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior pertama kali dikemukakan oleh Icek Ajzen 1991. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh seorang individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Kowel *et al.*, 2019). Seorang individu sebelum melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan didapat dari tindakan yang telah dilakukan, kemudian individu tersebut akan memutuskan apakah akan melakukan tindakan atau tidak (Sista N. A., 2019). Didalam teori ini menjelaskan bahwa perilaku seorang individu akan muncul disebabkan karena adanya niat yang dapat memberikan pengaruh pada perilaku individu agar menjadi patuh atau tidak (Zahrani & Mildawati, 2019). Niat tersebut dapat dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu:

1. *Attitude Toward Behaviour* (Sikap Terhadap Perilaku) merupakan suatu fungsi yang didasari perilaku keyakinan (*behaviour beliefs*) yaitu konsekuensi positif atau negatif individu terhadap kinerja diri individu dalam berperilaku. Jika individu telah melakukan evaluasi, kemudian hasilnya dapat memberikan manfaat pada individu tersebut maka akan memperkuat keyakinan individu akan melakukan suatu tindakan. Sedangkan jika tidak memberikan manfaat maka akan memperkuat keyakinan bahwa individu tidak akan melakukan suatu tindakan. Artinya apabila wajib pajak meyakini bahwa dengan membayar pajak kendaraan bermotor akan memberikan manfaat kepadanya, maka wajib pajak

tersebut akan melaksanakan kewajibannya. Begitu juga sebaliknya jika wajib pajak meyakini tidak ada manfaat dengan membayar pajak, maka wajib pajak tidak akan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. *Subjective Norm* (Norma Subjektif) merupakan persepsi individu terhadap tekanan normatif sosial atau keyakinan orang lain yang relevan mengenai perilaku apa yang harus atau tidak boleh dilakukan. Faktor ini dapat mempengaruhi keputusan dan keyakinan individu tentang harapan normatif orang lain serta dapat memotivasi individu agar dapat mematuhi anjuran dari lingkungan sekitar (Sista, 2019). Norma subjektif ini terbentuk dari keinginan untuk mengikuti kemauan dari orang sekitar yang dianggap penting, seperti keluarga, saudara atau teman dekat yang dijadikan sebagai referensi untuk melakukan sebuah tindakan atau perilaku. Artinya jika wajib pajak merasa bahwa dilingkungan sosial mereka seperti teman, saudara, atau kolega beranggapan bahwa membayar pajak kendaraan itu penting, maka wajib pajak tersebut juga akan ikut beranggapan yang sama. Sehingga wajib pajak tersebut juga akan lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. *Perceived Behaviour Control* (Persepsi Pengendalian Perilaku) merupakan persepsi yang dapat memfasilitasi atau menghambat individu dalam melakukan perilaku. Persepsi pengendalian perilaku seorang individu akan melakukan perilaku berdasarkan pengalaman. Semakin banyak faktor yang mendukung individu dan tidak ada faktor penghambat, maka kontrol atas perilaku individu lebih besar. Begitu juga sebaliknya apabila faktor pendukung lebih sedikit dan

lebih banyak faktor penghambat, maka kontrol atas perilaku individu lebih kecil. Artinya, jika program-program pemerintah seperti program e-SAMSAT yang mudah diakses serta proses pembayaran menyediakan berbagai metode pembayaran seperti *mobile banking*, *internet banking* atau yang lainnya, maka wajib pajak akan merasa lebih mudah untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga mereka akan membayar pajak kendaraan bermotor melalui metode pembayaran yang disediakan oleh pemerintah.

2.1.2 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak adalah pemenuhan tanggung jawab oleh wajib pajak yang dimana memberikan kontribusi bagi pembangunan dan pengembangan negara yang diharapkan dilakukan secara sukarela oleh wajib pajak (Hidayat & Maulana, 2022). Kepatuhan wajib pajak secara historis merupakan permasalahan yang tidak dapat dipisahkan dengan permasalahan perpajakan, sehingga kepatuhan perpajakan perlu ditingkatkan agar dapat terciptanya target perpajakan yang diinginkan (Suyatmin *et al.*, 2023). Kepatuhan perpajakan sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak, jika wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajibannya maka dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak begitu juga sebaliknya jika wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya maka penerimaan pajak akan mengalami penurunan (Sisi & Wage, 2023).

Kepatuhan wajib pajak selain memberikan kontribusinya dalam pembangunan negara, kepatuhan wajib pajak juga menjadi penunjang untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (Syam *et al.*, 2021). Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu penunjang pendapatan asli daerah dengan objek

pajaknya adalah kepemilikan kendaraan bermotor (Sarlina *et al.*, 2019). Maka sudah menjadi tugas pemerintah untuk membuat masyarakat menjadi lebih patuh pada sektor perpajakan. Jika kepatuhan wajib pajak meningkat dan berjalan secara optimal maka penerimaan pajaknya juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika kepatuhan pajak menurun maka penerimaan pajak juga akan mengalami penurunan (Sitorus *et al.*, 2023). Hal ini mengingat bahwa jumlah kendaraan bermotor selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, maka pendapatan daerah melalui pemungutan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor seharusnya ikut mengalami peningkatan.

Adapun beberapa indikator atas kepatuhan wajib pajak menurut (Juliantari *et al.*, 2021) adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu

Wajib pajak melaksanakan tanggung jawabnya membayar pajak kendaraan dengan tepat waktu dan mengetahui waktu jatuh tempo pembayaran pajaknya.

2. Bayar denda

Jika wajib pajak mempunyai tunggakan atas pembayaran pajak yang tertunda dan telah lewat jatuh tempo harus segera membayar denda sesuai ketentuan.

3. Memenuhi persyaratan

Wajib pajak yang akan membayarkan pajak kendaraan harus mengetahui persyaratan yang diperlukan. Jika kendaraan atas nama pribadi hanya perlu membawa KTP (kartu tanda penduduk) pemilik kendaraan, jika kendaraan

atas nama perusahaan biasanya perlu dokumen pendukung sebagai persyaratan membayar pajak kendaraan seperti, surat kuasa dari perusahaan.

4. Memenuhi kewajiban perpajakan

Memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tindakan individu atau organisasi untuk mematuhi segala ketentuan perpajakan yang berlaku. Masyarakat yang memenuhi tanggung jawabnya dalam membayarkan pajaknya sudah dipastikan bahwa mereka berkontribusi pada pendapatan negara.

5. Mengetahui jatuh tempo

Wajib pajak kendaraan bermotor harus mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran pajak, waktu jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah tertera didalam STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), sehingga wajib pajak cukup melihat waktu jatuh tempo yang tertera di STNK.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan rasa bertanggung jawab seorang individu untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya serta memahami tujuan dari membayar pajak kendaraan (Hidayat & Maulana, 2022). Kesadaran masyarakat dapat diartikan sebagai perilaku individu yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan, masyarakat akan cenderung bertindak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Agustin & Putra, 2019). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari keseriusan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya yang dapat ditunjukkan melalui pemahaman terhadap fungsi pajak (Widiastini & Supadmi,

2020). Menurut (Sista, 2019) terdapat beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak yang dapat mendorong wajib pajak agar melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak yaitu sebagai berikut:

1. Wajib pajak sadar bahwa membayar pajak merupakan partisipasi dalam pembangunan negara.
2. Wajib pajak sadara bahwa sengaja menunda membayar pajak dapat merugikan negara.
3. Wajib pajak sadar bahwa pajak ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.

Kesadaran wajib pajak di Kota Batam masih dinilai masih rendah, hal ini dapat dilihat dari persentase jumlah wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak. Jumlah kendaraan di Kota Batam yang mengalami peningkatan setiap tahun, namun tidak diimbangi dengan kepatuhan masyarakat Kota Batam dalam pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak yang tercermin dari persentase jumlah masyarakat yang tidak patuh mendekati angka 50% (Cong & Agoes, 2019). Kesadaran wajib pajak yang rendah menjadi salah satu penyebab penerimaan pajak tidak dapat berjalan secara optimal serta menjadi kendala dalam permasalahan perpajakan (Karnedi & Hidayatulloh, 2019). Selain itu banyak masyarakat yang hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan, namun tidak mengerti mengenai maksud dan tujuan yang terkandung didalamnya sehingga masyarakat cenderung mengabaikan peraturan dan tidak takut akan sanksi yang akan diterima (Meutiaa *et al.*, 2021). Oleh karena itu kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak,

jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan mengingat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berperan penting dalam menentukan besarnya penerimaan pajak (Karnedi & Hidayatulloh, 2019). Salah satu usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat adalah dengan pembentukan tim sosialisasi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan. Dengan adanya pembentukan tim sosialisasi tersebut, diharapkan kesadaran masyarakat terhadap pemahaman dan pengetahuan perpajakan meningkat, sehingga wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajak (Meutiaa *et al.*, 2021).

Terdapat beberapa indikator untuk variabel kesadaran wajib pajak menurut (Karlina & Ethika, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kewajiban perpajakan

Melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan nyata atau pelaksanaan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya dengan membayarkan pajak kendaraan bermotor.

2. Mengetahui sanksi perpajakan

Sanksi pajak kendaraan bermotor akan diberikan kepada wajib pajak yang tidak membayarkan pajak kendaraannya tepat waktu. Sanksi yang diberikan tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak serta sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, jadi sudah seharusnya wajib

pajak mengetahui sanksi apa saja yang akan diterima jika melakukan pelanggaran dengan tidak membayar pajak.

3. Memahami ketentuan perpajakan

Pemahaman tentang perpajakan merupakan kunci untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang paham akan ketentuan perpajakan dapat membantu meningkatkan kepatuhan hukum serta dapat mengurangi potensi adanya pelanggaran.

4. Kemauan dari diri sendiri

Wajib pajak akan membayar pajak kendaraan bermotor atas keinginan diri sendiri bukan karena ada paksaan dari orang lain, melainkan menyadari bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab dari masing-masing individu.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan konsumen, pelayanan oleh penyedia jasa atau produk dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan konsumen (Ermawati *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan ialah salah satu tindakan yang dapat meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak serta diharapkan petugas yang melayani memiliki kompetensi yang baik mengenai segala hal yang berkaitan dengan perpajakan (Zahrani & Mildawati, 2019). Petugas diharuskan melayani wajib pajak dan dituntut untuk memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, memberikan

pelayanan yang baik bisa memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan tanggung jawabnya membayar pajak (Dewi *et al.*, 2020).

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan kemampuan saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak seperti memberikan tanggapan yang ramah, sopan dan menunjukkan sikap yang dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh petugas pajak (Juliantari *et al.*, 2021). Salah satu jenis kualitas pelayanan yang baik adalah dengan memberikan layanan yang sangat memuaskan serta sesuai dengan harapan konsumen, jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sangat berkualitas (Agustin & Putra, 2019). Selain itu, petugas pajak juga dapat mengembangkan standar kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan wajib pajak atas jasa yang telah mereka berikan (Sukesi & Yunaidah, 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan lagi dan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayarkan pajaknya (Awaloedin *et al.*, 2021).

Adapun indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak menurut (Sarlina *et al.*, 2019) yaitu sebagai berikut:

1. Sikap

pertugas SAMSAT yang melayani wajib pajak yang datang untuk membayar pajak diharuskan bersikap ramah dan sopan. Hal ini supaya memberikan kesan baik bagi wajib pajak.

2. Informasi yang jelas

Petugas SAMSAT harus memberikan informasi yang jelas serta mudah untuk dipahami oleh masyarakat mengenai perpajakan kendaraan bermotor. Jika wajib pajak tidak mengetahui dan paham tentang perpajakan kendaraan bermotor, petugas harus memberikan pemahaman kepada wajib pajak.

3. Penguasaan informasi

Petugas SAMSAT harus menguasai informasi-informasi umum yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor, hal ini agar wajib pajak mendapatkan informasi yang kurang dipahami tentang pajak kendaraan bermotor.

4. Penanganan yang Cepat

Penanganan oleh petugas SAMSAT yang efisien dan responsive terhadap kebutuhan dan permintaan wajib pajak mengenai administrasi perpajakan kendaraan bermotor.

5. Fasilitas

SAMSAT menyediakan berbagai fasilitas dan layanan terkait dengan informasi administrasi kendaraan bermotor dan perpajakan. Seperti adanya layanan online *e-SAMSAT* yang dapat diakses oleh wajib pajak dimanapun untuk mengetahui informasi kendaraan, membayar pajak, dan melakukan transaksi administrasi. Hal ini untuk memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

2.1.5 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan sebuah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak secara sengaja atau tidak sengaja melanggar norma perpajakan (Juliantari *et al.*, 2021). Sanksi pajak adalah sebuah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan tentang perpajakan akan dipatuhi, dijalani dan dipatuhi oleh wajib pajak. Pemberian sanksi ini bertujuan untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan (Suyatmin *et al.*, 2023). Sanksi pajak diberlakukan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah tercantum didalam undang-undang perpajakan, wajib pajak akan menjadi lebih patuh jika mereka merasa adanya sanksi yang berat akibat melanggar pajak (Zahrani & Mildawati, 2019). Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak mengenai seberapa berat sanksi pajak mampu mendorong perilaku wajib pajak untuk menjadi lebih patuh pajak (Dewi *et al.*, 2020). Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, jika wajib pajak tersebut berasumsi bahwa sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya. Semakin berat sanksi yang diterima wajib pajak, maka akan semakin merugikan wajib pajak (Meutiaa *et al.*, 2021)

Penegakkan hukum perpajakan yang tegas dan konsisten dapat menciptakan kepatuhan yang lebih oleh wajib pajak, sehingga berdampak pada peningkatan pada penerimaan pendapatan dari sektor perpajakan (Hartopo *et al.*, 2020). Oleh karena itu untuk memajukan keadilan dan efektifitas sistem perpajakan, pemerintah harus memberlakukan sanksi yang tegas untuk mencegah ketidakpatuhan serta mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Widiastini

& Supadmi, 2020). Sanksi pajak yang berupa denda akan diberikan kepada seluruh pemilik kendaraan bermotor yang melanggar atau melewati batas waktu pembayaran yang telah ditentukan (Meutiaa *et al.*, 2021). Wajib pajak kendaraan bermotor yang sengaja atau tidak sengaja melanggar norma perpajakan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan sanksi pajak kendaraan telah diatur didalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi (Amri & Syahfitri, 2020). Oleh karena itu, pemilik kendaraan bermotor harus melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.

Adapun indikator mengenai sanksi perpajakan menurut (Cong & Agoes, 2019) yaitu sebagai berikut:

1. Tegas

Sanksi yang tegas merupakan hukuman atau tindakan pencegahan yang diterapkan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi yang tegas diterapkan agar memberikan efek jera, menegakkan keadilan dan memastikan kepatuhan terhadap norma yang telah ditetapkan.

2. Tidak toleransi

Bagi wajib pajak yang telah melanggar peraturan perpajakan akan mendapatkan hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya pengecualian.

3. Menciptakan kedisiplinan

Pemberian sanksi pajak adalah untuk menciptakan kedisiplinan masyarakat untuk patuh dan menaati peraturan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Sanksi adminitrasi

Sanksi adminitrasi akan diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dan besaran denda yang akan dibayarkan yaitu sesuai dengan keterlambatannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk disajikan sebagai informasi atau referensi untuk melakukan penelitian ini. Peneliti menggunakan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Isnaini & Karim (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa)	Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Sanksi Perpajakan Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor	1) Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>3) Kesadaran wajib pajak dan sanksi memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p>
2	Malau <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan	<p>Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Pengetahuan Wajib Pajak (X3)Sanksi Pajak (X4)Pelayanan Fiskus</p> <p>Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan</p>	<p>1) Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>2) Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p>
3	Juliantari <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan	<p>Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Kualitas Pelayanan (X3)Kewajiban Moral (X4)Sanksi Pajak (X5) Sosialisasi Pajak</p>	<p>1) kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar	Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar	
4	Agustin & Putra (2019)	Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Batam	Independen: (X1)Kesadaran Masyarakat (X2)Sanksi Perpajakan (X3)Kualitas Pelayanan Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Batam	1) Kesadaran masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 3) Kualitas pelayanan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5	Efriyenty (2019)	Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen: (X1)Sanksi Perpajakan (X2)Pemahaman Wajib Pajak	1) Sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam	Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam	membayar pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi pajak memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6	Karlina & Ethika (2020)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Independen: (X1)Pengetahuan Wajib Pajak (X2)Kesadaran Wajib Pajak (X3)Sanksi Pajak Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1) Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7	Widajantie <i>et al.</i> , (2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan)	Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Pengetahuan Wajib Pajak (X3)Sanksi Pajak Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1) Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

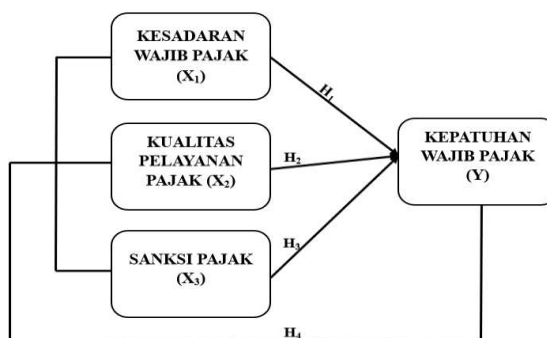
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				kendaraan bermotor.
8	Widiastini & Supadmi (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Sanksi (X3)Kualitas Pelayanan (X4)Sosialisasi Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1) Kesadaran, sanksi, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
9	Cong & Agoes (2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Indpenden: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Pengetahuan Pajak (X3)Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan WajiB Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	1) Kesadaran wajib pajak tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Sanksi pajak membrikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
10	Hormati <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Independen: (X1)Kesadaran Wajib Pajak (X2)Kualitas Pelayanan	1) Kesadaran wajib pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Bermotor pada Kantor SAMSAT Tomohon	Dependen: (Y)Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Tomohon	kendaraan bermotor. 2) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Peneliti (2024)

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran dari sebuah penelitian yang telah disusun berdasarkan fakta-fakta, obeservasi dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran digunakan didalam penelitian untuk melihat hubungan antar variabel dependen dan variabel independen. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis digunakan didalam penelitian untuk menjelaskan kemungkinan pernyataan atas pertanyaan penelitian. Peneliti tidak boleh menganggap hipotesis adalah sebuah kebenaran saat menulis hipotesis meskipun berlandaskan data yang

kuat dan valid. Maka peneliti harus melakukan penelitian terlebih dahulu untuk memastikan benar atau tidaknya hipotesis.

2.4.1 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi individu memahami dan mematuhi tentang perpajakan tanpa adanya paksaan dari pihak lain, kesadaran ini akan muncul dari penilaian positif dari wajib pajak terhadap pemerintah (Karlina & Ethika, 2021). Kesadaran wajib pajak terlihat dari kesungguhan dan kepemilikan rasa bertanggung jawab wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dengan pemahaman serta kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak (Widiastini & Supadmi, 2020). Jika kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan maka semakin tinggi pula pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan. Sehingga membuat kepatuhan pajak mengalami peningkatan. Hal ini didukung oleh penelitian Widajantie *et al.*, (2019) yang menyatakan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Awaloedin *et al.*, (2020) juga menyatakan bahwa dari hasil penelitiannya kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H_1 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.2 Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor

Kualitas pelayanan pajak dapat digunakan pemerintah untuk mendorong wajib pajak dalam pemenuhan perpajakannya, petugas pajak diharapkan memiliki pengetahuan yang baik yang berkaitan dengan perpajakan (Zahrani & Mildawati, 2019). Pengetahuan yang luas mengenai perpajakan oleh petugas pajak dapat membantu masyarakat yang kurang paham mengenai ketentuan perpajakan. Petugas pajak dapat memberikan informasi tentang fungsi pajak, tata cara pajak serta ketentuan-ketentuan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak dapat dilihat dari kemampuan petugas pajak dalam melayani wajib pajak seperti, memiliki kemampuan berbicara dengan sopan kepada wajib pajak atau sikap ramah tamah saat melayani wajib pajak (Juliantari *et al.*, 2021). Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas dapat mendorong wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Artinya wajib pajak yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka kepatuhan pajak kendaraan bermotor akan terjadi peningkatan. Hal ini didukung oleh penelitian (Lende *et al.*, 2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₂ = Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.4.3 Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wajib pajak yang melanggar peraturan dan ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan hukuman yang akan diberikan akibat melakukan pelanggaran yang dapat merugikan negara dan masyarakat. Sanksi pajak sangat berperan penting guna memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar, hal ini agar wajib pajak tidak semena-mena meremehkan ketentuan pajak (Ermawati *et al.*, 2022). Sanksi pajak merupakan sikap tegas dari pemerintah agar masyarakat lebih patuh dan menaati segala peraturan yang sudah ditetapkan khususnya dalam membayar pajak (Aprilianti, 2021).

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, pengenaan sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas dan berat sanksi yang diberikan, maka akan membuat wajib pajak menjadi takut dan patuh pada peraturan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Ernita & Harahap, 2023) menyatakan sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H_3 = Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.4.4 Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik dalam diri seorang individu untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakan (Agustin & Putra, 2019).

Wajib pajak yang sadar akan pentingnya fungsi pajak sangatlah penting untuk pengembangan negara, sehingga dapat mendorong masyarakat untuk menjadi lebih patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, petugas pajak harus memperbaiki kualitas pelayanannya dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan atas pelayanan serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Lende *et al.*, 2021). Petugas SAMSAT diharuskan memberikan pelayanan yang nyaman dan membuat wajib pajak puas akan pelayanan yang diberikan, guna mendorong wajib pajak menjadi patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak adalah sebuah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan tentang perpajakan akan dipatuhi, dijalani dan dipatuhi oleh wajib pajak. Pemberian sanksi ini bertujuan untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan (Suyatmin *et al.*, 2023). Sanksi yang berat akan diberikan kepada pelanggar agar memberikan rasa takut bagi pelanggar saat melalaikan kewajibannya membayarkan pajaknya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Widiastini & Supadmi, 2020) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₄ = Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.