

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Teori Atribusi

Fritz Heider memberikan kontribusi substansial terhadap perkembangan teori atribusi dalam psikologi, terutama pada periode ketika behaviorisme, memori, dan psikoanalisis mendominasi psikologi akademis, menurut (Hasanah et al., 2024). Dengan menyatakan bahwa memahami atribusi berarti melihat bagaimana orang menjelaskan perilaku, terutama melalui atribusi kausal terhadap elemen internal dan eksternal yang berdampak besar pada persepsi dan perilaku manusia, Heider mengubah fokus ini. Ketika orang meyakini bahwa pengetahuan, nilai, atau sikap mereka sendiri membentuk perilaku mereka, hal ini disebut sebagai faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor yang dianggap dipengaruhi oleh kekuatan eksternal, seperti lingkungan, hukum, atau bagaimana orang diperlakukan oleh otoritas.

Teori atribusi bertujuan untuk memperjelas tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Sebagai landasan teoretis untuk studi ini, teori atribusi dianggap relevan (Apriliyanti et al., 2024). Studi teori atribusi mengkaji alasan di balik tindakan kita sendiri, yang pada gilirannya memengaruhi cara orang lain memandang kita. Temuan ini menjelaskan variabel yang memengaruhi perilaku orang lain (Maulana and Septiani, 2022).

2.1.2 *Deterrence Theory*

Deterrence Theory, atau Teori Penjeraan, pertama kali dikemukakan pada abad ke-18 oleh Cesare Beccaria, seorang ekonom dan filsuf Italia. Menurut

Beccaria, kepastian hukuman, kecepatan penerapannya setelah pelanggaran, dan tingkat proporsionalitasnya terhadap pelanggaran menentukan efektivitasnya, alih-alih tingkat kekerasannya. Karena teori ini mengusulkan strategi pencegahan untuk pelanggaran yaitu, penangkalan melalui rasa takut akan hukuman yang rasional dan terukur, alih-alih sekadar pembalasan gagasan Beccaria telah memengaruhi sistem hukum modern.

Seiring perkembangannya, *Deterrence Theory* kini diterapkan dalam berbagai domain yang berbeda, termasuk perpajakan. Gagasan ini menyatakan bahwa manusia adalah makhluk rasional yang mempertimbangkan pro dan kontra dari tindakan mereka sebelum bertindak. Salah satu cara untuk mencegah seseorang melanggar hukum, termasuk perpajakan, adalah melalui sanksi (Marcheita & Rachman, 2022). Landasan teoretis yang kuat untuk menjelaskan hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan disediakan oleh teori penangkalan. Selain berfungsi sebagai semacam hukuman, sanksi yang disusun dan diterapkan dengan prinsip kepastian, kecepatan, dan proporsionalitas juga berfungsi sebagai sarana untuk mengedukasi dan mencegah orang lain. Teori ini selaras dengan berbagai program yang berfokus pada optimalisasi kepatuhan fiskal, khususnya di sektor pajak atas kendaraan bermotor.

2.2 Teori X Dan Y

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada perilaku sukarela wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan, yang dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan hukum yang

berlaku (Erica, 2021). Menurut Dewi et al. (2024), kondisi ini mencerminkan situasi di mana para individu secara aktif menggunakan hak perpajakannya sekaligus memenuhi seluruh tanggung jawab fiskal yang dibebankan. Lebih dari sekadar bentuk kepatuhan karena adanya ancaman sanksi, kepatuhan juga mencerminkan kesadaran moral dan rasa tanggung jawab sebagai bagian dari warga negara yang berkontribusi terhadap pembangunan nasional. Hal ini didorong oleh keyakinan bahwa pajak yang dibayarkan akan digunakan secara optimal untuk kepentingan bersama.

Kepatuhan pajak, dalam pandangan Direktorat Jenderal Pajak, tercermin dari perilaku wajib pajak yang patuh terhadap peraturan dan tata administrasi perpajakan secara mandiri. Namun, banyak orang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya karena berbagai masalah umum. Akibatnya, wajib pajak terdaftar di Indonesia masih memiliki tingkat kepatuhan yang rendah. Berikut adalah persyaratan bagi wajib pajak yang patuh sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018:

1. Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Tidak memiliki tunggakan atas kewajiban pajak, kecuali dalam hal terdapat tunggakan yang telah disetujui untuk dibayar secara angsuran atau ditunda pembayarannya oleh otoritas pajak.
3. Laporan keuangan telah melalui proses audit oleh akuntan publik atau instansi pemeriksa keuangan pemerintah, dan memperoleh opini *wajar tanpa pengecualian* selama tiga tahun berturut-turut.

4. Tidak pernah dijatuhi suatu hukuman pidana atas pelanggaran perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dalam kurun waktu lima tahun terakhir.

Istilah kepatuhan berakar dari kata patuh, yang akan mengandung makna ketaatan terhadap aturan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak merujuk pada sikap dan perilaku di mana individu atau badan secara konsisten memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Nafi'i and Suryono, 2021). Dalam kerangka suatu sistem *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia, kepatuhan wajib pajak memegang peran sentral. Wajib pajak diharuskan secara mandiri menjalankan kewajiban perpajakannya, mulai dari mendaftarkan diri, melaporkan SPT, hingga melakukan pembayaran pajak, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan menjamin bahwa tanggung jawab wajib pajak didasarkan pada hukum dan memajukan negara (Faaz, Heriansyah, and Damayanti, 2020).

Karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, diperlukan kepercayaan mereka untuk menghitung pembayaran dan melaporkan kewajibannya. Langkah ini dilakukan sebagai upaya untuk menjamin bahwa wajib pajak tetap konsisten dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di setiap tahapan, mulai dari proses penghitungan hingga pelunasan pajak yang terutang. Oleh karena itu, penyebaran informasi secara berkelanjutan menjadi hal yang esensial agar wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup dan dapat menjalankan kewajibannya sejalan dengan

ketentuan hukum yang berlaku (Anggraeni, 2022). Berikut ini adalah beberapa indikator kepatuhan wajib pajak dalam studi ini (Erica, 2021):

1. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) terhadap registrasi mereka
2. Kemampuan mereka untuk menyetorkan kembali SPT secara tepat waktu
3. Kemampuan mereka untuk menghitung dan membayar pajak yang terutang dari penghasilan mereka
4. Kemampuan mereka untuk membayar tunggakan pajaknya pada SPT dan Surat Ketetapan Pajak (SKP).

Ada dua jenis kepatuhan wajib pajak terhadap pajak (Attamimi and Asalam, 2021):

1. Kepatuhan formal akan terjadi pada kondisi di mana wajib pajak memenuhi kewajiban administratifnya dalam bidang perpajakan secara tertib dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, tanpa memandang apakah kewajiban tersebut dilakukan dengan kesadaran penuh atau tidak
2. Kepatuhan material tercermin ketika wajib pajak tidak hanya menjalankan kewajiban administratif, tetapi juga secara substansial menaati ketentuan perpajakan yang berlaku menyeluruh. Tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam diri wajib pajak seperti pemahaman terhadap regulasi perpajakan, kesadaran pribadi, serta keinginan untuk membayar pajak; maupun dari luar seperti minimnya kualitas layanan fiskal dan terbatasnya kegiatan penyuluhan atau edukasi perpajakan. Hal ini menggarisbawahi bahwa kepatuhan yang sejati mencakup kesesuaian tindakan wajib pajak terhadap

peraturan perpajakan secara formal dan esensial, yang menjadi inti dari konsep kepatuhan pajak.

Wajib pajak percaya bahwa membayar pajak merupakan cara bagi negara untuk bekerja sama mengumpulkan dana bagi pembangunan nasional dan pendanaan pemerintah, yang kemudian dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara keseluruhan (Abriano, Setianda, and Yunita, 2022). Pajak merupakan sumber utama pendapatan dalam negeri dan membantu negara memenuhi kewajibannya untuk melindungi kesejahteraan seluruh masyarakat. Istilah pajak mengacu pada pembayaran wajib dan perlu yang akan dilakukan individu dan organisasi kepada negara, mereka tidak mendapatkan kompensasi langsung atas kontribusi ini. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pungutan yang dikenakan kepada individu atau badan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak ini mencakup seluruh jenis kendaraan roda dua maupun lebih, beserta gandengannya, yang beroperasi di jalan darat dan digerakkan oleh mesin atau perangkat teknis yang akan mengonversi sumber energi tertentu menjadi tenaga penggerak. Termasuk dalam kategori ini adalah suatu alat berat yang memiliki kemampuan bergerak secara mandiri (Wahyudi et al., 2023).

2.2.2 Pengetahuan Perpajakan

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah pengetahuan mereka tentang pajak. Pengetahuan perpajakan adalah memahami tanggung jawab perpajakan, termasuk cara menghitung dan membayar pajak serta dampak dari kesalahan perpajakan, dikenal

sebagai. Seseorang dapat melaksanakan tanggung jawabnya dan menghindari potensi masalah dengan lebih mudah jika memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai. Wawasan perpajakan dapat diartikan sebagai informasi yang membantu wajib pajak menyusun pendekatan, strategi, dan tindakan yang relevan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan dan memanfaatkan hak-haknya secara sesuai dengan aturan (Kartikasari and Yadnyana, 2020). Pengetahuan mengenai pajak mencakup kemampuan individu untuk menelaah dan memahami regulasi perpajakan, mulai dari struktur tarif yang berlaku hingga manfaat pajak dalam kehidupan sehari-hari (Ainun, Tasmita, and Irsan, 2022). Kesadaran atas tujuan dan manfaat pajak mendorong wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajak kendaraannya sesuai tenggat yang ditetapkan, agar terhindar dari penalti.

Lebih jauh, pajak dipandang sebagai tanggung jawab yang mesti dipenuhi oleh setiap individu atau entitas yang menyadari peran strategis serta tujuan dari pemungutan pajak bagi negara. Menurut riset Mulyati & Ismanto (2021), terdapat sejumlah indikator yang mencerminkan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya:

1. Memahami pengetahuan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Memahami pengetahuan sistem perpajakan Indonesia.
3. Memahami pengetahuan fungsi perpajakan.

Dalam penelitian ini, indikator yang dinilai tepat untuk merepresentasikan tingkat pengetahuan wajib pajak mengacu (E-SAMSAT, 2020), seperti berikut:

1. Wajib pajak memiliki pengetahuan berbagai jenis pungutan yang termasuk dalam PKB. (Apa yang kamu bayar)

2. Wajib pajak memiliki pengetahuan tentang cara menghitung jumlah PKB menggunakan tarif yang ditetapkan dan harga jual kendaraan. (Berapa yang kamu bayar).
3. Tanggal dan tenggat pembayaran PKB diketahui oleh wajib pajak. (Kapan kamu perlu bayar).
4. Wajib pajak mengetahui bagaimana metode PKB dibayarkan. (Bagaimana cara bayar).

2.2.3 Kualitas Layanan

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-02/PJ/2014, kualitas pelayanan perpajakan merujuk pada bentuk layanan yang diselenggarakan oleh unit-unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Simatupang and Husda, 2024). Pelayanan yang berkualitas diyakini mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban fiskalnya. Mutu dari layanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kelengkapan sarana dan prasarana fisik, profesionalisme seorang petugas dalam menjalankan fungsinya, tingkat responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan wajib pajak, serta kemampuan membangun rasa percaya dan empati (Wardani and Wulandari, 2023). Sementara itu, 'Izza, Linawati, and Sugeng (2023) menjelaskan bahwa mutu layanan perpajakan dapat dilihat dari seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat.

Menurut Akbar & Handoyo (2020) Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai seberapa besar perbedaan layanan yang diterima pelanggan dengan harapan

dan kenyataan yang mereka peroleh. Kualitas layanan (SERVQUAL) adalah metodologi untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi pelanggan setelah menerimanya.

Untuk menentukan kualitas layanan, SERVQUAL menggunakan dimensi-dimensi utama berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): sarana pendukung layanan, peralatan, penampilan karyawan, dan kondisi fisik fasilitas.
2. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan tepat waktu dan konsisten sesuai dengan janji yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan dan kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keterampilan, dan sikap sopan petugas yang memberikan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kemudahan akses pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan unik klien.

Indikator kualitas pelayanan yang paling efektif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 dimensi Servqual yang sudah dijabarkan diatas, adalah sebagai berikut (Akbar & Handoyo, 2020):

Tangibles (Bukti Fisik)

1. Memiliki kantor pelayanan yang rapi dan nyaman.
2. Kenyamanan ruang tunggu, fasilitas pendukung seperti kurangnya jumlah kursi tunggu dan area parkir yang kurang luas.

Reliability (keandalan)

1. Keahlian kpetugas SAMSAT dalam bekerja
2. Keahlian petugas SAMSAT dalam penyelesaian masalah

Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Petugas SAMSAT mampu melayani pelanggan dengan cepat.
2. Petugas SAMSAT menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat, dan cermat.

Assurance (Jaminan)

1. Keamanan Konsumen dari pelanggaran peraturan perpajakan.
2. Terdapat stempel dan hologram resmi yang membuat surat menjadi sah.

Empathy (Empati)

1. Petugas SAMSAT bersikap ramah dan sopan kepada setiap pelanggan.
2. Tersedia fasilitas untuk memperoleh informasi dan menyampaikan saran.

Adapula Indikator lain dari Kualitas Pelayanan menurut penjabaran dari riset (Meifari, 2020):

1. Informasi tersedia.
2. Akses mudah ke saran dan intruksi manajer.
3. Petugas keamanan yang sopan dan dapat dipercaya.

2.2.4 Sanksi Pajak

Sanksi atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat diberlakukan oleh pemerintah sebagaimana bentuk tindakan tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemberlakuan sanksi ini dapat bertujuan untuk memberikan efek jera, mendorong kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu, serta

memastikan bahwa setiap kendaraan bermotor yang digunakan di jalan umum telah terdaftar secara resmi dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sah.

Setiap wajib pajak yang terlambat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor akan dikenai sanksi oleh otoritas terkait. Menurut Pangastuti (2020), kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu dapat tumbuh apabila wajib pajak menyadari bahwa konsekuensi dari pelanggaran, berupa sanksi, dapat merugikan mereka secara finansial. Sanksi perpajakan sendiri terdiri dari dua bentuk, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana, yang diterapkan kepada siapa pun yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan. Dengan demikian, sanksi perpajakan akan dapat dipahami sebagai mekanisme preventif yang dirancang untuk mengurangi potensi pelanggaran terhadap regulasi perpajakan oleh masyarakat (Maulana and Septiani, 2022). Dua kategori sanksi PKB adalah:

1. Beratnya Sanksi atau Tidak

Sanksi dalam bentuk denda administratif umumnya dikenakan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak melunasi kewajibannya sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Tingkat berat-ringannya sanksi ini dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap pola kepatuhan wajib pajak, karena dapat menjadi faktor pendorong atau suatu penghambat dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara disiplin (Mahdani & Ismatullah, 2021).

- a. Sanksi yang berat biasanya bersifat deterrent, sehingga mendorong wajib pajak untuk segera membayar pajak mereka tepat waktu agar mereka tidak dikenakan denda yang besar. Misalnya, denda yang besar dapat membuat wajib pajak merasa dirugikan jika menunda pembayaran pajak mereka.

- b. Di sisi lain, karena sanksi yang ringan atau tidak konsisten, wajib pajak dapat menghindari tanggung jawab mereka karena mereka yakin risiko tidak membayar pajak kecil.
- c. Cara petugas menegakkan sanksi dan transparansi peraturan juga memengaruhi persepsi wajib pajak tentang "beratnya sanksi ini."

2. Risiko Ditangkap Jika Tidak Membayar Pajaknya

Salah satu determinan utama dari kepatuhan fiskal adalah kemungkinan wajib pajak menghindari pembayaran pajak kendaraan yang dimilikinya (Suleman, 2020).

- a. Misalnya, jika ada sistem pengawasan ketat yang membawa probabilitas penangkapan yang tinggi, seperti integrasi data antara Samsat, polisi, dan sistem elektronik e-Samsat, wajib pajak akan merasakan risiko yang lebih besar dan cenderung lebih patuh.
- b. penegakan hukum yang jelas dan pemantauan rutin juga meningkatkan persepsi bahwa seseorang berisiko tertangkap
- c. Wajib pajak lebih termotivasi untuk menghindari pembayaran jika pengawasan lemah dan kemungkinan ketangkap rendah.
- d. Sistem tilang atau pemeriksaan kendaraan di jalan raya yang mengintegrasikan data pajak juga dapat meningkatkan ketakutan tertangkap.

Berdasarkan penjelasan kedua kategori PKB tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk penelitian sanksi pajak adalah sebagai berikut: Beratnya Sanksi atau Tidak.

1. Menggambarkan sejauh mana wajib pajak menilai sanksi (denda, bunga, atau pidana) yang dikenakan jika melanggar ketentuan perpajakan sebagai berat atau ringan.

Risiko Ditangkap Jika Tidak Membayar Pajaknya

1. Menggambarkan seberapa yakin wajib pajak terhadap efisiensi pengawasan dan pelaksanaan peraturan perpajakan oleh otoritas pajak.

Adapun indikator lain dari sanksi perpajakan adalah sebagai berikut (Isnaini and Karim, 2021):

1. Pemahaman atas aspek tujuan dan implikasi hukum dari Pajak Kendaraan Bermotor menjadi bagian dari pengetahuan seorang wajib pajak.
2. Sanksi administratif termasuk sanksi yang diberikan kepada wajib pajak atas pelanggaran yang sebanding dengan beratnya pelanggaran wajib pajak.
3. Sanksi tegas termasuk sanksi pidana untuk wajib pajak yang tidak menaati hukum.
4. Pelanggar pajak harus menghadapi hukuman yang setimpal berdasarkan peraturan yang berlaku.

2.3 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, penelitian akan membutuhkan landasan teoretis untuk mendukung hipotesis yang diajukan, dan landasan ini akan dapat diperoleh dari penelitian sebelumnya yang dapat berfungsi sebagai referensi, dan hasil penelitian sebelumnya dapat menjadi bahan utama pembanding. Beberapa riset yang telah dilakukan sebelumnya sebagaimana akan tercantum dalam tabel di bagian bawah halaman ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Margareta Diana Pangastuti (2020)	Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel Independen: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak, pendapatan wajib pajak dan sanksi Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pendapatan wajib pajak dan sanksi secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Timor Tengah Utara.
2.	Ahmad Ridha Attamimi dan Ardan Gani Asalam (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel Independen: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor.	Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020 dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi perpajakan.
3.	Dewi Ernita (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Layanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak, Kualitas	Di Kota Sungai Penuh, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara signifikan oleh

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sungai Penuh	Layanan Fiskus Dan Sanksi Pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Sungai Penuh.	kesadaran pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Di sisi lain, kualitas layanan tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sungai Penuh.
4.	Zubaidah Anggraeni (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	Kualitas layanan dan sanksi wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5.	Nazma Azizah dan Meutia Riany (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sukabumi	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan, Pengerahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak. Variabel Indenden: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor Di	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagian besar dipengaruhi oleh layanan yang diberikan, pengetahuan tentang perpajakan, dan sanksi pajak..

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			Kantor Samsat Kabupaten Sukabumi.	
6.	Untung Wahyudi, Erma Dwi Cahyaningsih, Sodik, dan Hartini Prasetyaning Prawestri (2023)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua)	Variabel Independen: Pengetahuan Program Wajib Pajak, Kedisiplinan Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kompetensi & Prosedur Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua).	Empat komponen memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Yang pertama adalah faktor pengetahuan program perpajakan, yang memiliki nilai <i>eigen values</i> 9,441%; kedua adalah faktor kedisiplinan wajib pajak, yang memiliki nilai <i>eigen values</i> 1,610%; ketiga adalah faktor pelayanan perpajakan, yang memiliki nilai <i>eigen vaules</i> 1,237%, dan yang terakhir adalah faktor kompetensi dan prosedur perpajakan, yang memiliki nilai <i>eigen values</i> 1,113%.
7.	Sthevannie Akbarinabi Hayati dan Neni Marlina Br. Purba (2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam Jurnal	Variabel Independen: Peraturan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan	Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh peraturan, kesadaran, dan sanksi perpajakan.

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			Sanksi Perpajakan. Varibel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam	
8.	Marni Sulistyowati, Tommy Ferdian, dan Ronald N Girsang	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)	Variabel independen: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo).	Sanksi perpajakan secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
9.	Andi Ridhayani Barlan, Mursalim Laekkeng, dan Ratna Sari (2021)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Variabel: Independen: Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan	Tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

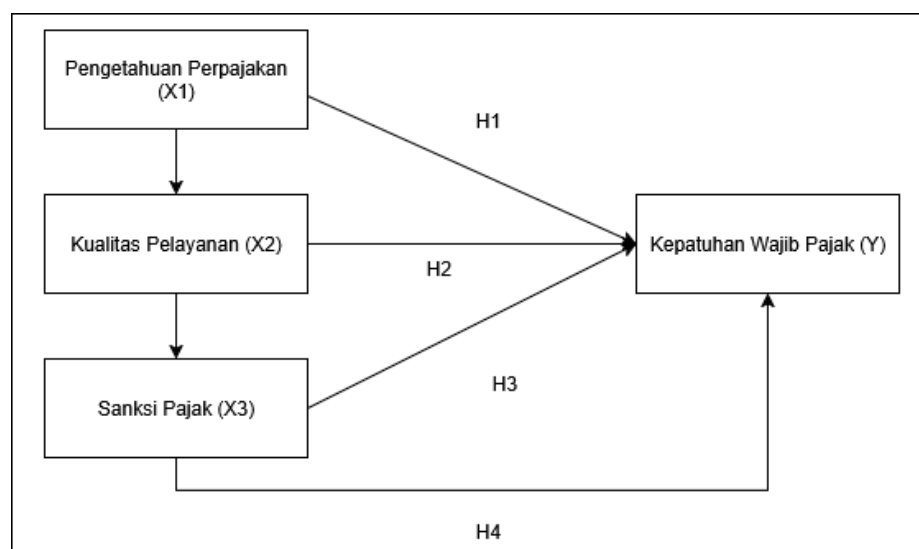
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar	
10.	Eko Andi Riyanto dan Tri Widyastuti Ningsih	Pengaruh Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang	Variabel independent: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang.	Tingkat kepatuhan pajak orang pribadi di Semarang sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan, dan pemahaman tentang perpajakan.
11.	Lucya Herty Apriliyani (2022)	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel Independen: Sosialisasi, Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak juga memengaruhi kepatuhan wajib

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			Kendaraan Bermotor.	pajak. Selain itu, tingkat layanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Majalengka tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data Penelitian (2025)

2.4 Kerangka Pemikiran

Beberapa elemen yang berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor antara lain mencakup pemahaman tentang perpajakan, mutu pelayanan yang diberikan, serta penerapan sanksi pajak. Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis terdiri dari variabel independen (X) yang akan mencakup pengetahuan perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Penelitian (2025)

2.5 Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari sudut pandang pengetahuan perpajakan, wajib pajak yang memahami undang-undang perpajakan cenderung mengaitkan kepatuhan mereka dengan atribusi internal, seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi. Mereka juga menyadari pentingnya membayar pajak sebagai kontribusi kepada negara (Haizumah & Hayati, 2022). Namun, jika kepatuhan terhadap pajak disebabkan oleh pengaruh luar, seperti penyuluhan, sosialisasi, atau sosialisasi yang dilakukan oleh otoritas pajak, dapat terjadi atribut eksternal pada pengetahuan pajak.

Penelitian Putri and Maryono, (2024) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Temuan dari pengujian variabel pengetahuan perpajakan mengungkapkan bahwa aspek ini memiliki pengaruh penting terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan kata lain, pengetahuan yang memadai mendorong individu untuk melaksanakan pembayaran pajak sesuai ketentuan (Insanny, Sofianty, and Mardini, 2023). Pada tahun 2020, hasil penelitian di Samsat Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan, menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermoto (Attamimi and Asalam, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatifnya adalah:

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Atribusi Internal berasumsi bahwa beberapa wajib pajak mungkin beranggapan bahwa kepatuhan mereka disebabkan oleh kemampuan mereka untuk memanfaatkan layanan yang ada, seperti menggunakan e-filing atau konsultasi perpajakan. Sementara itu, atribusi eksternal menyangkut bagaimana wajib pajak memandang pajak, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal wajib pajak, seperti tingkat layanan pajak yang mereka terima (Wardani and Wulandari, 2023).

Dalam penelitian ini, variabel kualitas layanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Faktor ini dapat muncul karena persepsi wajib pajak terhadap kinerja dan pelayanan dari petugas pajak turut membentuk sikap mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor (Nababan and Janrosl, 2024). Dalam riset ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh tersendiri terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketertarikan wajib pajak dalam menjalankan pembayaran di SAMSAT menunjukkan korelasi positif dengan persepsi mereka terhadap layanan yang dianggap profesional dan memadai (Sulistyowati, Ferdian, and Girsang, 2021). Pelayanan yang berkualitas dari aparat pajak memberikan dampak nyata terhadap suatu kepatuhan wajib pajak. Ketika proses pembayaran dipermudah dan dilayani secara profesional, maka persepsi positif tumbuh di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat motivasi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu (Anggraeni, 2022). Dari pemaparan yang telah dijelaskan, hipotesis alternatif yang diajukan adalah sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.5.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi dalam dunia perpajakan berfungsi sebagai pemicu eksternal yang dapat memengaruhi cara seseorang menilai dan menjalankan tanggung jawab fiskalnya. Ketika individu cenderung mengabaikan aturan, keberadaan sanksi bertindak sebagai mekanisme kontrol untuk mengembalikan kepatuhan. Untuk menghindari penyalahgunaan aturan, persetujuan diperlukan. Jika sanksi penilaian diterapkan, warga negara akan lebih bertanggung jawab dan memenuhi janji mereka (Malau et al., 2021). Sementara itu, atribusi internal dapat terjadi ketika wajib pajak menggunakan rasa takut akan sanksi sebagai bagian dari tindakan pencegahan pribadi mereka.

Dalam suatu konteks kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan terbukti memiliki pengaruh signifikan, sebagaimana diungkapkan oleh (Simatupang and Husda, 2024). Variabel sanksi pajak menunjukkan hubungan positif terhadap perilaku patuh wajib pajak. Hasil survei yang dikemukakan oleh (Wardani and Wulandari, 2023) menunjukkan bahwa mayoritas responden sepakat dengan pernyataan bahwa setiap pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan harus dikenakan sanksi yang tegas dan berat. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak terhadap keberadaan dan konsekuensi sanksi, maka semakin besar pula kecenderungan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

secara tepat. Sebaliknya, rendahnya kesadaran akan konsekuensi hukum dapat menurunkan tingkat kepatuhan (Isnaini and Karim, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatifnya adalah:

H3: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.5.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Persepsi wajib pajak terhadap pajak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan yang baik tentang pajak, sanksi pajak, dan kualitas layanan. Ini juga dapat memotivasi mereka untuk mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Jika aparat pajak memberikan pengajaran wajib pajak untuk memahami pengetahuan, memberikan layanan yang baik dan profesional, dan melaksanakan sanksi dengan tegas, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Sebaliknya, apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang rendah terhadap perpajakan, ditambah dengan layanan yang kurang optimal atau tidak dilaksanakan secara profesional, serta penerapan sanksi yang tidak tegas, maka hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Secara simultan, kesadaran wajib pajak, mutu pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ('Izza et al., 2023).

H4: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.