

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior*

Theory of planned behavior diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991 yang merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* oleh Ajzen dan Fishbein. Teori ini menyatakan bahwa bagaimana perilaku seseorang dapat terbentuk dilihat dari niat berperilaku. Dalam *theory of reasoned action*, yang mempengaruhi niat berperilaku adalah sikap terhadap perilaku itu sendiri dan norma subjektif. Keinginan dan niat dapat menciptakan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawab perpajakannya (Nelawati & Utami, 2023).

Untuk *theory of planned behavior* Ajzen menambahkan pengaruh lain yang dinamakan kontrol perilaku (Anugrah & Fitriandi, 2022). Jadi ada tiga hal yang dapat mempengaruhi perilaku individu yaitu sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku. Sikap adalah cara berpikir dan bertindak seseorang saat menemukan sesuatu yang akan dianggap menguntungkan atau merugikan. Norma subjektif merupakan kebutuhan validasi seseorang dari seberapa banyak tindakan orang lain sehingga akan mengubah pandangan. Kontrol perilaku adalah

pandangan yang mengubah dan menimbulkan keyakinan untuk dapat membantu atau menghalangi perilaku (Agassy & Tanno, 2024).

Theory of planned behavior membagi tiga faktor yang dapat menjadi pengaruh untuk seseorang dalam mengambil tindakan, yaitu:

1. *Behavior Belief*

Keyakinan individu terhadap suatu perilaku dan penilaian dari perilaku tersebut. Hal ini akan membentuk variabel sikap.

2. *Normative Belief*

Keyakinan individu terhadap diri sendiri dan orang lain yang menjadi motivasi untuk dapat setuju atau menolak melakukan suatu perilaku. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif.

3. *Control Belief*

Keyakinan individu berasal dari pengalaman yang dapat mendukung atau menghambat pandangannya atas suatu perilaku. Hal ini akan membentuk variabel kontrol perilaku.

Variabel kesadaran wajib pajak dapat diklasifikasikan sebagai sikap karena jika wajib pajak sadar akan kewajibannya perpajakannya, maka itu merupakan sikap positif yang akan membuat wajib pajak taat membayar pajak. Variabel pemutihan pajak diklasifikasikan sebagai kontrol perilaku karena dengan adanya program pemutihan pajak akan membangkitkan niat membayar

pajak sehingga wajib pajak lebih patuh. Variabel kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai kontrol perilaku karena jika petugas pajak memberikan pelayanan pajak yang baik maka itu akan mendukung untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak.

Untuk variabel kepatuhan wajib pajak diklasifikasikan sebagai sikap dari wajib pajak. Jika wajib pajak selalu membayar kewajiban perpajakannya dengan tertib dan tepat waktu, maka wajib pajak tidak perlu khawatir saat ada razia atau pemeriksaan. Sikap positif yang artinya setuju dengan kewajiban pajak akan membuat wajib pajak memiliki niat untuk tetap patuh membayar pajak.

2.1.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan bermotor diartikan sebagai pajak atas kepemilikan serta penguasaan kendaraan bermotor baik itu penggunaan pribadi maupun badan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang digunakan sebagai anggaran operasional daerah. Febriana dan Syamsudin mengatakan bahwa pelayanan administratif pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di Kantor Samsat yang merupakan gabungan dari tiga lembaga pemerintah yaitu: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah Republik Indonesia (POLRI) dan Jasa Raharja (Persero) (A. B. Utomo, 2024).

Tarif pajak yang dikenakan untuk Pajak Kendaraan Bermotor berbeda-beda setiap daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 Pasal 8 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, besaran tarif pajak penguasaan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,05%. Disebutkan juga penetapan tarif progresif yaitu sebagai berikut:

- a. Kepemilikan kedua dikenakan tarif 1,40%
- b. Kepemilikan ketiga dikenakan tarif 1,75%
- c. Kepemilikan keempat dikenakan tarif 2,10%
- d. Kepemilikan kelima dan seterusnya dikenakan tarif 2,45%

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya taat terhadap aturan dan menuruti perintah. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan melaksanakan kewajiban yang tertuang dalam ketentuan peraturan perpajakan dan pelaksanaannya diatur dalam undang-undang perpajakan (Saputra et al., 2022). Pemerintah membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi agar penerimaan pajak yang diterima negara selalu stabil dan cenderung meningkat (Widajantie & Anwar, 2023).

Meningkat atau menurunnya jumlah penerimaan pajak bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Untuk mencapai tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak diperlukan partisipasi aktif dari wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Nashirudin, 2023). Kepatuhan sejalan

dengan sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self assessment system*. Wajib pajak mempunyai tanggung jawab untuk menghitung, memungut, melaporkan kewajiban pajak secara benar sesuai aturan yang berlaku dan tidak melebihi jatuh tempo.

Menurut Nugraheni & Purwanto dalam Amytha et al., (2023), kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi:

- Kepatuhan pajak formal, kepatuhan ini menjadi penyebab atau membantu mengarahkan wajib pajak untuk patuh dan taat sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- Kepatuhan pajak material, kepatuhan ini merupakan situasi dimana secara substansial wajib pajak sudah mematuhi seluruh ketentuan perpajakan yang bersifat material.

2.1.4 Pemutihan Pajak

Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah untuk menertibkan masyarakat agar sadar membayar pajak. Setiap wajib pajak yang terlambat membayar pajak akan dikenakan penambahan membayar denda administrasi. Untuk meringankan beban wajib pajak maka diadakan program pemutihan pajak. Menurut Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pemberian Insentif Kepada Wajib pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Tengah Pasal 4 menyatakan bahwa program pemutihan pajak atau pembebasan sanksi administrasi Pajak Kendaraan Bermotor akan menghapus denda akibat

keterlambatan membayar pajak sehingga wajib pajak hanya perlu membayar pokok pajaknya saja.

Adanya program pemutihan pajak rutin diadakan oleh pemerintah, namun dalam jangka waktu yang relatif singkat. Tujuan dari pemutihan pajak agar dapat dimanfaatkan wajib pajak sebagai peluang untuk melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa memikirkan dendanya. Namun ada saja masyarakat yang tidak memanfaatkan kesempatan ini dengan baik, wajib pajak tidak segera membayar tunggakan pajaknya karena berpikir akan ada program pemutihan pajak di lain kesempatan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pajak yang berkualitas diartikan sebagai bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak (Hormati et al., 2021). Untuk mencapai kepuasan wajib pajak, maka kualitas pelayanan harus baik jika dilihat dari berbagai aspek. Hal ini akan menjadi salah satu daya tarik wajib pajak agar lebih patuh dalam membayar pajak. Menurut Magsudi, selain mencapai kepuasan untuk wajib pajak, kualitas pelayanan ini dapat memberikan kepuasan untuk petugas pajak karena dapat menjadi faktor yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Fitrianti et al., 2023).

Wajib pajak mengharapkan dapat dilayani dengan baik oleh petugas pajak. Harapan ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika petugas pajak memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi, maka wajib pajak merasa nyaman sehingga dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Namun saat pelayanan yang diberikan ini dirasa buruk akan membuat wajib pajak malas dan enggan untuk berurusan lagi dengan petugas pajak.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah kemauan seseorang untuk mengetahui, mengakui dan menaati kewajibannya (Milleani & Maryono, 2022). Kesadaran wajib pajak adalah itikad baik wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Mengetahui dan mengakui bahwa ada pajak yang harus dibayar atas kendaraan bermotor yang dimilikinya serta menaati peraturan perpajakan yang berlaku sehingga menimbulkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Kesadaran pajak harus dibentuk melalui rasa percaya bahwa ada kewajiban berpartisipasi untuk pembiayaan negara sebagai warga negara. Kesadaran pajak dapat diartikan sebagai wajib pajak yang bersedia melunasi pajaknya secara sukarela dan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku (Widajantie & Anwar, 2023). Namun, beberapa wajib pajak menganggap pajak sebagai pungutan wajib sehingga tidak muncul rasa rela membayar pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini membutuhkan penelitian terdahulu sebagai acuan untuk memperluas kajian teorinya. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pemutihan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak dengan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi referensinya. Berikut akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu.

Sabrina Fitrianti, Ayatulloh Michael Musyaffi, Marsellisa Nindito (2023) melakukan penelitian terkait Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif menggunakan data primer. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan simple random sampling sebanyak 137 responden menggunakan rumus slovin. Data yang diperlukan diambil melalui kuesioner dan diuji dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur.

Safina Fatmawati, Suyatmin Waskito Adi (2022) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, tingkat pendapatan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta. Data yang diperoleh

berasal dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak di Samsat Kota Surakarta. Melalui penelitian ini diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kesadaran pajak dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tituk Diah Widajantie, Saiful Anwar (2020) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis dampak program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan metode simple random sampling. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan.

Artin Milleani, Maryono (2020) meneliti mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling accidental yang menghasilkan 100 responden. Teknik pengambilan data menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal.

Lodang Pranata Widya Sasana, I Gede Adi Indrawan, Ryan Hermawan (2021) melakukan penelitian untuk membuktikan apakah ada pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Serpong. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel accidental sampling untuk mendapatkan 100 responden. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Hasil untuk penelitian ini adalah program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pembebasan bea balik nama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Serpong.

Christian Eman Hormati, Cecilia Kewo, Nikolas F. Wuryaningrat (2021) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Tomohon. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel metode sampling incidental. Dalam penelitian ini mengambil data primer yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi serta kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tomohon.

Aji Pranata, Nurmala, M. Aryo Arifin (2022) meneliti untuk menguji apakah ada pengaruh dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Sumatera Selatan selama kurun waktu 2018-2021. Dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sejumlah 100 responden yang diambil datanya dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pemutihan pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sumatera Selatan.

Januar Sonya Maulani Kusasih, Nanik Kustiningsih (2023) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari program pemutihan pajak, pembebasan bea balik nama dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Surabaya Barat. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 40 sampel yang diperoleh dari teknik accidental sampling. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel program pemutihan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk variabel pembebasan bea balik nama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ibnu Malik Hargiyarto, Banu Witono (2024) meneliti terkait dengan pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, tarif pajak dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Tegal. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling untuk pengambilan data sampel dan dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan mengumpulkan data yang diperlukan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keempat variabel yaitu pengetahuan pajak, sanksi pajak, tarif pajak, dan kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

Lucya Herty Apriliyani (2022) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Majalengka pada tahun 2018. Diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan menyebarkan kuesioner untuk wajib pajak yang telah membayar pajak di Samsat Kabupaten Majalengka. Kesimpulan untuk penelitian ini yaitu variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sabrina Fitrianti, Ayatuloh Michael Musyaffi, Marsellisa Nindito (2023)	Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X1), Sosialisasi Pajak (X2), Kualitas Pelayanan Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemutihan pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur.
2	Safina Fatmawati, Suyatmin Waskito Adi (2022)	Kesadaran Pajak Kendaraan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Tingkat Pemahaman Pajak (X3), Tingkat Pendapatan (X4), Sanksi Pajak (X5), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran pajak dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Tituk Diah Widajantie, Saiful Anwar (2020)	Pemutihan Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Sosialisasi Pajak (X3), Pelayanan Pajak (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi pajak tidak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.
4	Artin Milleani, Maryono (2020)	Pengetahuan Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Samsat Keliling (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal.
5	Lodang Prananta Widya Sasana, I Gede Adi Indrawan,	Pemutihan Pajak (X1), Pembebasan Bea Balik Nama (X2), Kepatuhan	Program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

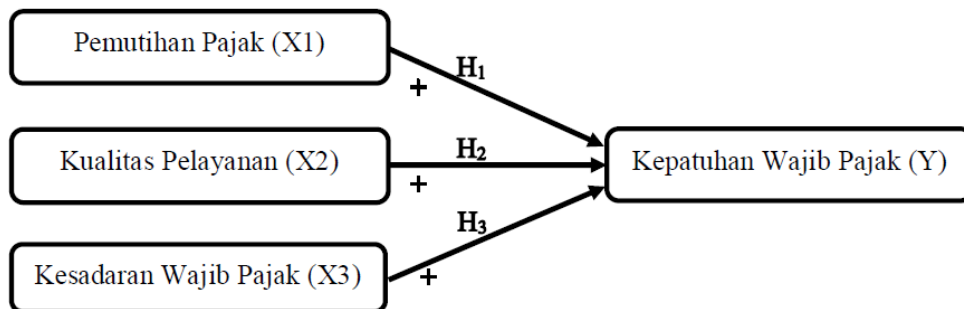
No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Ryan Hermawan (2021)	Wajib Pajak (Y)	pajak. Sedangkan pembebasan bea balik nama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Christian Eman Hormati, Cecilia Kewo, Nikolas F. Wuryaningrat (2021)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tomohon.
7	Aji Pranata, Nurmala, M. Aryo Arifin (2022)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Pemutihan Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pemutihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Januar Sonya Maulani Kusasih, Nanik Kustiningsih (2023)	Program Pemutihan (X1), Pembebasan BBNKB (X2), Sosialisasi Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Program pemutihan dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pembebasan BBNKB tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
9	Ibnu Malik Hargiyarto, Banu Witono (2024)	Pengetahuan Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), Tarif Pajak (X4), Kewajiban Moral (X5), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan pajak, sanksi pajak, tarif pajak, kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
10	Lucya Herty Apriliyani (2022)	Sosialisasi Perpajakan (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), Sanksi Pajak (X3), Kualitas Pelayanan (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak akan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak. Berikut merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pemutihan pajak atau pembebasan denda pajak yang merupakan salah satu program dari pemerintah. Program ini ditujukan untuk wajib pajak yang mempunyai denda administratif karena menunggak membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya pemutihan pajak diharapkan bisa menjadi cara agar wajib pajak memiliki niat baik untuk membayar keterlambatan pembayaran tanpa memikirkan tambahan nominal denda.

Pada *theory of planned behavior* sesuai dengan perilaku individu yang didorong oleh faktor eksternal untuk mematuhi atau tidak mematuhi perintah yang dianggap menguntungkan atau merugikan. Dalam hal ini dengan adanya program pemutihan dapat memberikan dampak bagi wajib pajak untuk mengambil tindakan membayarkan pajaknya karena dianggap menguntungkan sehingga akan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Tituk Diah Widajantie, Saiful Anwar (2020) mengatakan bahwa pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan hipotesis pertama yaitu:

H1: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan pajak yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat membuat wajib pajak merasa nyaman dan puas. Dalam hal pajak kendaraan bermotor, pelayanan diberikan oleh petugas pajak yang bertugas di Samsat. Prasetyo mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak disebut sebagai perbandingan antara ekspektasi dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Dalam *theory of planned behavior* sesuai dengan perilaku individu yang didorong oleh faktor eksternal untuk mematuhi atau tidak mematuhi perintah yang dianggap menguntungkan atau merugikan. Jika petugas pajak memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kenyamanan dan memberikan rasa puas yang akan berdampak pada wajib pajak semakin patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Fitrianti, Ayatuloh Michael Musyaffi, Marsellisa Nindito (2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan hipotesis kedua yaitu:

H2: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran dapat diartikan sebagai niat untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Wajib pajak mengetahui dan mempunyai kemauan untuk melakukan kewajibannya membayar pajaknya. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang pajak dan kewajiban perpajakan maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Dalam *theory of planned behavior* sesuai dengan perilaku individu yang didorong oleh faktor internal untuk mematuhi atau tidak mematuhi perintah yang dianggap menguntungkan atau merugikan. Jika seseorang sadar dengan adanya pajak yang menjadi kewajibannya sebagai wajib pajak, maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Safina Fatmawati, Suyatmin Waskito Adi (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan hipotesis ketiga yaitu:

H3: Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.