

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

1.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan salah satu teori dalam psikologi sosial yang membahas bagaimana seseorang mencoba memahami dan menjelaskan penyebab dari suatu perilaku, baik perilaku diri sendiri maupun orang lain (Heider, 1958). Dalam teori ini, dijelaskan bahwa individu cenderung mengingatkan kita bahwa perilaku dengan jenis penyebab utama, yaitu dari dalam diri sendiri (*internal*) seperti sikap, motivasi atau pengetahuan dan dari luar diri sendiri (*eksternal*) seperti tekanan lingkungan, aturan, atau perlakuan pihak lain. Teori ini kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Weiner (1985) yang memperkenalkan tiga dimensi utama dalam proses atribusi, yaitu lokus penyebab yang menjelaskan penyebab berasal dari dalam diri sendiri atau dari luar, stabilitas yang menjelaskan apakah penyebab tersebut bersifat tetap atau bisa berubah-ubah, dan kontrabilitas yang menjelaskan sejauh mana individu memiliki kendali terhadap penyebab tersebut.

Teori atribusi ini berperan penting dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam teori ini, individu akan mencari tahu dan menilai alasan dibalik suatu tindakan termasuk keputusan untuk patuh atau tidak patuh dalam membayar pajak.

Dalam teori atribusi yang menjelaskan tentang tiga dimensi tersebut, berhubungan dengan ketiga variabel dalam penelitian ini, yaitu Pengetahuan

Perpajakan yang mana dikategorikan sebagai faktor internal karena berhubungan dengan kesadaran dan pemahaman wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Pengetahuan ini juga dianggap tidak stabil karena dapat berubah seiring berjalannya waktu dan memiliki kontrabilitas tinggi, karena pada dasarnya dapat ditingkatkan melalui Pendidikan dan sosialisasi (Robbins & Judge, 2017). Selanjutnya sanksi pajak dikategorikan ke dalam faktor eksternal, karena berasal dari otoritas pajak sebagai bagian dari sistem hukum. Sanksi ini bersifat stabil, karena telah ditetapkan dalam peraturan yang cenderung tidak berubah secara tiba-tiba, dan memiliki tingkat kontrabilitas sedang, karena individu dapat memilih untuk menghindari sanksi dengan cara mematuhi aturan yang berlaku (Nahari Nur & Rosita, 2022). Dan pelayanan fiskus dikategorikan sebagai faktor eksternal, karena berasal dari interaksi wajib pajak dengan petugas pajak. Pelayanan ini umumnya tidak stabil tergantung pada individu petugas dan kondisi Lembaga saat itu. Dari sudut pandang wajib pajak, pelayanan memiliki kontrabilitas rendah karena mereka tidak memiliki wewenang untuk mengubahnya (Hidayat & Maulana, 2022).

1.1.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan satu jenis pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu maupun badan. Pajak ini menjadi salah satu komponen penting dalam sumber pendapatan asli daerah (PAD) dan dikelola oleh pemerintah provinsi melalui sistem administrasi terpadu seperti Samsat (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009). Pajak kendaraan Bermotor (PKB) ini merupakan salah satu pendapatannya digunakan untuk membiayai pembangunan provinsi (Sulistyawati et al., 2020).

Pajak kendaraan ini merupakan sebagian dari pajak yang potensial karena banyaknya kendaraan bermotor yang mendapatkan penambahan jumlah setiap tahunnya (Diah Widajantie & Anwar, 2020).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi dalam pasal 5 Undang-Undang No.28 Tahun 2009 mengatur penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak. Hal ini ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah 1% (satu persen) dan paling tinggi 2% (dua persen)
- b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif yang diberikan paling rendah 2% (dua persen) dan paling tinggi 10% (sepuluh persen)

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Tengah Tahun Terbaru yaitu:

- a. 15% untuk kendaraan bermotor pribadi
- b. 1% untuk kendaraan umum (transportasi umum)
- c. 0,5% untuk kendaraan bermotor ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial
- d. 0,2% untuk kendaraan bermotor yang merupakan alat berat dan alat-alat besar

1.1.3 Kepatuhan Pembayaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan bahwa sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Selain itu kepatuhan ini bersifat sukarela atau terpaksa karena adanya tekanan dari sanksi atau pelayanan yang buruk. Dalam perspektif teori atribusi perilaku kepatuhan sangat bergantung pada bagaimana

individu memaknai penyebab perilaku mereka apakah berasal dari pengetahuan diri sendiri atau dari faktor sanksi dan pelayanan. Penelitian oleh Basuki & Jaeni (2022) menunjukkan bahwa kombinasi antara pengetahuan, pelayanan, dan sanksi secara simultan itu berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Karena pada dasarnya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu Tindakan patuh atau sadar terhadap tanggung jawab dalam ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajibannya pada negara berupa pajak. Seseorang dapat dibuktikan kepatuhannya apabila telah menjalankan kewajiban dan patuh dalam membayar pajak untuk memenuhi kewajiban persyaratan pajak menurut peraturan yang berlaku.

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Wulandari, 2020) antara lain:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan pajak kendaraan bermotor
- b. Membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan
- c. Mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan

1.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk ketentuan prosedur dan manfaat membayar pajak. Dalam hal ini pengetahuan mencakup informasi seputar waktu pembayaran, tarif pajak, sanksi keterlambatan dan prosedur

administrasi. Pengetahuan perpajakan merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh wajib pajak apabila wajib pajak mengetahui manfaat dan tujuan dari pembayaran pajak maka wajib pajak akan sukarela melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Karena individu yang memiliki pengetahuan yang memadai akan bertanggung jawab atas tindakannya sehingga wajib pajak akan lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Malau et al., 2021) antara lain:

- a. Pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- b. Pengetahuan sistem perpajakan di Indonesia
- c. Pengetahuan fungsi perpajakan
- d. Memperoleh informasi perhitungan pajak pajak dengan jelas
- e. Memahami batas waktu pembayaran

1.1.5 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan hukum administratif berupa denda atau bunga yang dikenakan kepada wajib pajak karena tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam pajak kendaraan bermotor sanksi ini berlaku bagi wajib pajak yang terlambat atau lalai dalam melakukan kewajibannya membayar pajak tahunan. Dalam perspektif teori atribusi sanksi ini termasuk atribusi eksternal yang bersifat stabil, karena berasal dari sistem dan ditetapkan dalam peraturan resmi (Weiner, 1985). Masing masing individu yang mengetahui adanya sanksi ini akan menanggapinya dengan tegas serta konsisten dalam menjalaninya dan akan terdorong untuk mematuhi aturan sebagai bentuk penghindaran terhadap sanksi

yang berlaku. Menurut undang-undang sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana yang dijelaskan sebagai berikut :

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi bersifat denda dan bunga apabila surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan maka akan dikenai sanksi sebesar Rp.500.000 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak badan serta sebesar Rp.100.000 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak OP, dan sanksi administrasi bunga 2% perbulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran hingga tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan. Sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam pasal 7 ayat 1 adalah kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan hasil akhir dari hukuman yang diatur dalam undang-undang agar peraturan perpajakan yang dipatuhi

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Mulyati & Juli Ismanto, 2021) antara lain:

- a. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenakan sanksi
- b. Tingkat penerapan sanksi
- c. Sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak
- d. Penghapusan sanksi pajak meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

1.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya (Irfana, Rizal Yani, & Meutia Tuti, 2022). Pelayanan fiskus ini merujuk pada kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat mulai, dari pemberian informasi, sikap, hingga kecepatan dan kemudahan dalam proses administrasi perpajakan. Wajib pajak yang merasa mudah akan cenderung mengaitkan pengalaman tersebut dengan sistem yang mendukung dan lebih bersedia untuk mematuhi kewajibannya. Dalam peraturan perundang-undangan tertuang pada pasal 380 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01.2015 yaitu melakukan perumusan dan melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis pada bidang perpajakan. Tugas dan wewenang seorang fiskus:

1. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak
2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak
3. Menerbitkan Keputusan
4. Melakukan Pemeriksaan
5. Melakukan Penyegehan
6. Melakukan pengangkatan pejabat untuk melaksanakan peraturan UU perpajakan

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Wulandari, 2020) antara lain:

- a. Petugas fiskus memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada wajib pajak
- b. Pelayanan pajak mudah, cepat dan transparan
- c. Pegawai pajak memberikan pelayanan secara teliti kepada seluruh wajib pajak
- d. Pegawai pajak bersedia menanggapi setiap kebutuhan wajib pajak
- e. Kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan yang disampaikan

1.1.7 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama & Tahun	Variabel	Hasil
1	PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN TINGKAT PENGHASILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	Fitria Nur Nahari & Rosita, 2022	Independen: 1. Pengetahuan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak 4. Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengetahuan Perpajakan kurang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang	Andi Wijayanto, 2018	Independen: 1. Pelayanan Fiskus 2. Pelayanan Perpajakan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan	Ade Harlia <i>et al.</i> , 2022	Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap

	Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor		2. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor 3. Kualitas Pelayanan Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi Pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (<i>Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru</i>)	Prima Yuslina <i>et al.</i> , 2018	Independen: 1. Pelayanan Fiskus 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Kesadaran wajib Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Pekanbaru 2. Pengetahuan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Pekanbaru
5	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh	Neza Aulia & Lilis Maryasih, 2022	Independen: 1. Pengetahuan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Aceh 2. Sanksi Pajak Kendaraan

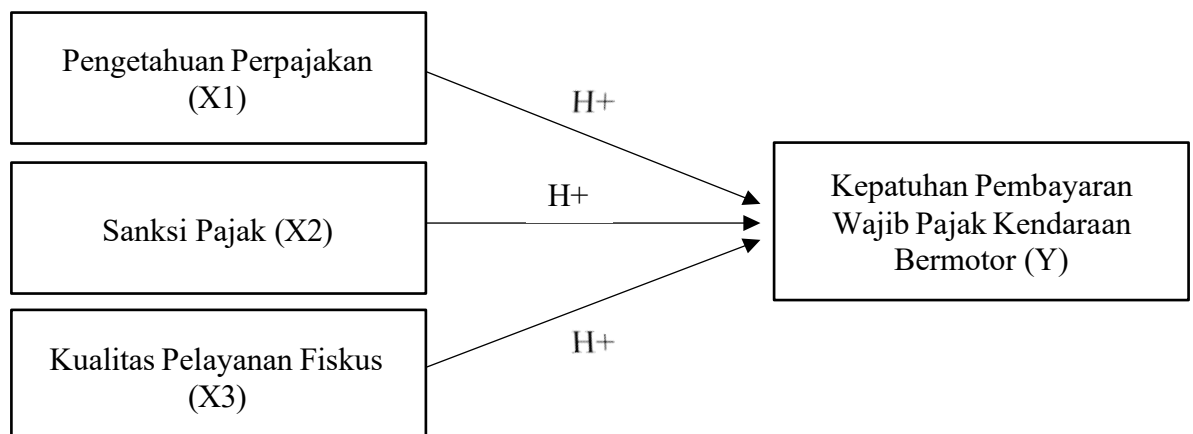
				Bermotor secara parsial memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Aceh
6	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Muhardila Irfana <i>et al.</i> , 2022	Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak 3. Pelayanan Fiskus Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota langsa 2. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota langsa
7	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan	Yois Nelsari Malau., 2021	Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak 4. Pelayanan Fiskus Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bersama Denpasar	Mahesa Adhi Pratama, 2021	Independen: 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus 2. Sanksi Perpajakan 3. Sosialisasi Perpajakan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
9	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Layanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Sungai Penuh	Ernita D & Arahap, E. F., 2023	Independen: 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Pajak 3. Kualitas Layanan Fiskus 4. Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 2. Sanksi Pajak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
10	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Pekanbaru	Putri <i>et al.</i> , 2024	Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Kualitas Pelayanan 3. Kewajiban Moral 4. Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor	1. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor 2. Sanksi Pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

1.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dibentuk berdasarkan model penelitian yang menggambarkan pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini dependen yang merupakan variabel permasalahan yaitu kepatuhan pajak. Sedangkan 3 variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan (X1) dan sanksi pajak (X2) dan pelayanan fiskus (X3). Adapun kerangka penelitian yang diilustrasikan sebagai berikut:

Kerangka Penelitian



1.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap suatu permasalahan yang belum dibuktikan kebenarannya melalui sebuah penelitian. Bisa dikatakan masih bersifat sementara, karena jawaban yang masih didasarkan pada teori yang relevan. Berdasarkan hubungan variabel dependen terhadap variabel independen yang mengacu pada penelitian terdahulu, penelitian ini mengambil uji hipotesis untuk

menguji pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.3.1 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman yang dasar dalam undang-undang perpajakan, peraturan dan proses yang berkaitan dengan pengetahuan pajak itu sendiri. Masih terdapat wajib pajak yang belum patuh terhadap peraturan pajak dikarenakan kurangnya pengetahuan pajak yang dibayarkan itu untuk apa. Fakta bahwa pajak yang mereka bayarkan merupakan bentuk untuk pembangunan daerah dan melengkapi fasilitas yang masih kurang seperti bidang Kesehatan, Pendidikan, infrastruktur dan pelayanan publik lainnya. Pada dasarnya pengetahuan pajak ini merupakan penyesuaian sikap dan perilaku seseorang atau individu lainnya dengan tujuan akhir untuk mengembangkan masyarakat melalui upaya mendidik dan mempersiapkan (Malau et al., 2021). Dari sudut pandang teori atribusi, dikatakan kontribilitas karena pengetahuan pajak yang dimiliki individu dapat berubah-ubah yang disebabkan oleh kesadaran dan pemahaman masing-masing individu.

Menurut penelitian Virgiawati *et al.*, (2019) menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan itu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut telah membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya jika pemahaman wajib pajak kurang maka akan semakin rendah tingkat kepatuhannya. Untuk mengetahui bagaimana faktor pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan pembayaran pajak, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

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

1.3.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2007 telah dijelaskan bahwa wajib pajak yang menolak untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dikenakan sanksi administrasi atau sanksi pidana (sanksi denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan). Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan adanya pelanggaran pajak baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Sanksi pajak ini berfungsi sebagai dasar pemerintah dalam menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan maka akan ada konsekuensi hukum yang dapat terjadi baik berupa denda administrasi, hukuman maupun pajak karena sudah melanggar atau tidak menjalankan kewajibannya.

Dalam perspektif teori atribusi sanksi ini termasuk atribusi eksternal yang bersifat stabil, karena berasal dari otoritas pajak sebagai bagian dari sistem hukum dan ditetapkan dalam peraturan resmi (Weiner, 1985). Sanksi yang tegas akan membuat wajib pajak memungkinkan untuk melaporkan pajak kendaraannya sesuai dengan penghasilannya. Semakin berat sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Penelitian yang dilakukan Juliantari *et al*, (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karena sanksi pajak memiliki pengaruh yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar agar

terhindar dari sanksi pajak yang berlaku. Hasil riset yang dilakukan oleh Sabtiharini & Ismawati (2020) yang dilakukan di SAMSAT Karanganyar bahwa adanya pengaruh positif antara sanksi dengan kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang menunggak maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh membayar pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Upaya pemerintah melalui Bapenda Jawa Tengah membentuk UPPD/Samsat untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya dengan membentuk fiskus atau petugas pajak. Karena hal ini dikelola oleh pemerintah maka dianggap sebagai pelayanan publik karena berkaitan dengan pelayanan wajib pajak dan tidak berorientasi pada keuntungan. Cara petugas pelayanan fiskus pajak untuk membantu seorang wajib pajak dalam mengatur atau mempersiapkan segala tuntutan nya dianalogikan dengan pelayanan fiskal. Wajib pajak akan dianggap puas jika pelayanan yang diberikan bisa mudah, cepat dan efisien dalam prosesnya.

Berdasarkan teori atribusi kualitas pelayanan fiskus ini merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak guna melakukan penilaian

terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tingkat kepuasan wajib pajak ini juga memiliki hubungan dengan kepatuhan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan pajak (Indah & Nazmel Nazir, 2023). Beberapa pertimbangan wajib pajak yang menjadi penilaian layanan yang berkualitas apabila tersedianya pegawai yang bersimpati dengan baik, memiliki sikap tanggung jawab kepada pengunjung, cakap melayani secara akurat dan tepat waktu, terampil dalam kemampuan berkomunikasi, menjamin privasi kerahasiaan untuk tiap transaksi, memiliki kompetensi dan keterampilan yang mahir, berupaya mengetahui kebutuhan pengunjung, dapat memberi keyakinan dalam segala bentuk apapun, serta fasilitas dan infrastruktur yang memadai (Abdi & Faisol, 2023). Selain dalam pelayanan di kantor, wajib pajak akan merasa terbantu jika adanya informasi yang lengkap baik di papan informasi kantor, sosial media dan videotron.

Menurut penelitian Sulistyawati *et al.*, (2020) yang telah dilaksanakan menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan pajak menurun maka akan rendah pula tingkat kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.