

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, beberapa teori digunakan untuk menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi.

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 melalui bukunya *The Psychology of Interpersonal Relations*. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang mencoba memahami penyebab dari perilaku, baik perilaku dirinya sendiri maupun orang lain, dengan mengaitkannya pada faktor internal (dari dalam individu) atau faktor eksternal (dari luar individu). Menurut Heider (1958), seseorang akan melakukan atribusi internal apabila penyebab perilaku dianggap berasal dari dalam diri individu, seperti niat, kepribadian, atau usaha. Sebaliknya, atribusi eksternal dilakukan jika perilaku dianggap disebabkan oleh faktor lingkungan, tekanan sosial, atau situasi di luar kendali individu.

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu memahami dan menafsirkan perilaku mereka sendiri dan orang lain. Menurut Robbins dan Judge (2017), ketika individu mengamati perilaku orang lain, mereka berusaha menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal (seperti kepribadian, sikap, atau kesadaran) atau faktor eksternal (seperti situasi atau lingkungan). Dalam konteks

perpajakan, teori ini sangat relevan untuk memahami bagaimana wajib pajak menilai tanggung jawab mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. (Mulya dan Istanto, 2018).

Atribusi dapat dibedakan menjadi dua jenis utama: atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal terjadi ketika individu menganggap bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor-faktor pribadi, seperti kepribadian, motivasi, atau sikap. Dalam konteks perpajakan, jika seorang wajib pajak percaya bahwa kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak berasal dari kesadaran pribadi dan tanggung jawab moral, maka mereka melakukan atribusi internal. Misalnya, seorang wajib pajak yang merasa bahwa membayar pajak adalah bagian dari tanggung jawab sebagai warga negara yang baik akan cenderung mematuhi kewajibannya.

Atribusi eksternal terjadi ketika individu menganggap bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor-faktor situasional atau lingkungan. Dalam hal ini, jika seorang wajib pajak merasa bahwa kepatuhan mereka dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah atau kualitas pelayanan fiskus, maka mereka melakukan atribusi eksternal. Contohnya, jika pelayanan pajak di Samsat dianggap buruk atau tidak memuaskan, wajib pajak mungkin merasa kurang termotivasi untuk membayar pajak karena mereka tidak melihat manfaat langsung dari pembayaran tersebut.

Proses atribusi dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Penelitian menunjukkan bahwa perilaku seseorang yang patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi oleh factor internal maupun eksternal. Dimana, perilaku yang berasal dari dalam pribadi sendiri disebut faktor internal, sedangkan perilaku individu yang disebabkan oleh tuntutan situasi atau lingkungan disebut factor eksternal. (Aldilah Putri Pratama dan Akhmad Riduwan, 2020)

Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, hal itu disebabkan karena kesadaran wajib pajak dapat patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan fiskus, hal itu disebabkan karena kualitas pelayanan dapat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Marni et al, 2021)

Kesadaran wajib pajak juga berperan penting dalam proses atribusi. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tentang pentingnya kontribusi mereka terhadap pembangunan masyarakat cenderung melakukan atribusi internal yang positif. Mereka memahami bahwa membayar pajak bukan hanya sekadar kewajiban hukum tetapi juga merupakan bagian dari partisipasi aktif dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Di sisi lain, wajib pajak yang kurang sadar akan pentingnya peran mereka dalam sistem perpajakan mungkin lebih cenderung melakukan atribusi eksternal dan melihat pembayaran pajak sebagai beban atau kewajiban yang tidak memberikan manfaat langsung bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang manfaat pembayaran pajak

dapat membantu menciptakan atribusi yang lebih positif dan mendorong kepatuhan (Atarwaman, 2023)

2.1.2. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan merupakan salah satu konsep penting dalam studi perilaku sosial dan kelembagaan yang menjelaskan bagaimana dan mengapa individu memilih untuk mematuhi peraturan, norma, atau otoritas yang berlaku. Salah satu pelopor awal dalam pembahasan mengenai kepatuhan adalah Herbert C. Kelman (1958), yang menyatakan bahwa kepatuhan merupakan hasil dari proses pengaruh sosial, di mana seseorang menerima pengaruh karena ingin mendapatkan reaksi yang menyenangkan dari orang lain atau institusi. Kelman mengklasifikasikan kepatuhan ke dalam tiga bentuk, yaitu *compliance* (kepatuhan karena tekanan atau insentif eksternal), *identification* (kepatuhan karena keinginan untuk membentuk identitas sosial), dan *internalization* (kepatuhan karena keyakinan pribadi bahwa tindakan tersebut benar). Menurut Kelman (1958), bentuk kepatuhan yang paling stabil dan tahan lama adalah internalisasi, karena berasal dari sistem nilai dan keyakinan individu itu sendiri.

Dalam konteks perpajakan, teori kepatuhan menjadi landasan penting dalam memahami perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut James dan Alley (2002), kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara tepat waktu, benar, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mereka membedakan dua bentuk utama kepatuhan, yaitu kepatuhan

sukarela (*voluntary compliance*) dan kepatuhan terpaksa (*enforced compliance*). Kepatuhan sukarela mencerminkan perilaku wajib pajak yang taat karena merasa memiliki tanggung jawab moral dan sosial terhadap negara, sedangkan kepatuhan terpaksa mencerminkan kepatuhan yang muncul karena adanya pengawasan, sanksi, atau ancaman dari otoritas pajak (James & Alley, 2002).

Kepatuhan sukarela sangat dipengaruhi oleh faktor internal, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran ini mencakup pemahaman terhadap peran pajak, tanggung jawab sebagai warga negara, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan pajak oleh negara. Dalam perspektif teori kepatuhan, kesadaran wajib pajak berkaitan erat dengan proses internalisasi, di mana kepatuhan dilakukan bukan karena takut dihukum, tetapi karena adanya keyakinan bahwa membayar pajak adalah kewajiban moral dan kontribusi terhadap pembangunan negara. Penelitian oleh Nurchafifah (2020) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dan tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak.

Di sisi lain, faktor eksternal juga memiliki peran signifikan dalam membentuk kepatuhan, salah satunya melalui kualitas pelayanan fiskus. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi prosedur dapat memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk bersikap patuh, meskipun pada awalnya tidak memiliki kesadaran tinggi. Hal ini sesuai dengan dimensi *compliance* dalam teori Kelman (1958), di mana individu dapat mematuhi aturan karena ingin

mendapatkan kemudahan, menghindari konflik, atau merasa diperlakukan dengan adil. Studi oleh Kurniawan dan Suryani (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas wajib pajak terhadap instansi pajak.

Suliantari, et al. (2021) dalam penelitiannya di Samsat Kabupaten Gianyar menggunakan teori kepatuhan sebagai dasar untuk melihat pengaruh kesadaran dan pelayanan terhadap kepatuhan PKB. Hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sementara kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Temuan ini menunjukkan bahwa bentuk *voluntary compliance* lebih dominan, yang berarti kepatuhan muncul karena faktor internal dari wajib pajak itu sendiri. Studi lain oleh Karundeng dan Arfianti (2021) juga mengacu pada teori kepatuhan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan di Samsat Jakarta Utara. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sehingga memperkuat pentingnya mempertimbangkan aspek internal seperti motivasi atau kesadaran.

Dari berbagai penelitian tersebut, teori kepatuhan memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk mengkaji dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal dan kualitas pelayanan fiskus sebagai faktor eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), khususnya di wilayah UPPD Samsat Kota Semarang II yang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan fluktuasi capaian pendapatan

serta menerima berbagai keluhan terkait pelayanan. Dengan mengacu pada teori kepatuhan, dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku wajib pajak serta strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan dalam konteks perpajakan daerah.

2.1.3. Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan perpajakan merupakan salah satu aspek kunci dalam keberhasilan sistem perpajakan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam konteks Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan diartikan sebagai sikap tunduk dan taat terhadap peraturan atau perintah. Sementara itu, perpajakan merujuk pada segala hal yang berkaitan dengan pengenaan dan pemungutan pajak oleh pemerintah. Dengan demikian, Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan wajib pajak untuk membayarkan pajak yang sudah dibebankan kepada wajib pajak. Ketaatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai keputusan undang-undang perpajakan yang berlaku merupakan bentuk dari kepatuhan wajib pajak (Nugraheni & Srimindarti, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arta & Alfasadun (2022), bentuk kepatuhan wajib pajak adalah suatu pemenuhan kewajiban dan hak perpajakannya.

Menurut Susanto & Arfamaini (2021), kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku tanpa dilakukannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi dari segi hukum maupun administrasi. Kepatuhan ini mencerminkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tanpa adanya paksaan. Kepatuhan wajib pajak juga

dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dengan kata lain, wajib pajak secara sukarela memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar

2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesadaran diartikan sebagai keadaan mengerti, tahu, atau insaf akan sesuatu, sedangkan wajib berarti sesuatu yang harus dilakukan, dan pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kemakmuran rakyat. Dengan demikian, Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki kemampuan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang tercermin dalam pengetahuan, pengakuan, penghargaan, dan ketaatan terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku (Milleani & Maryono, 2020).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu situasi di mana wajib pajak memiliki kemampuan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dalam mengerti, mempercayai, menghargai, dan mengikuti ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah faktor penting untuk menambah kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan (Qillaitta, 2022).

Menurut Nurchafifah (2020), wajib pajak yang memiliki kesadaran mengenai kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak tersebut memiliki kemauan untuk membayarkan pajaknya sesuai peraturan. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor

penting dalam meningkatkan pembayaran pajak, hal ini karena mempunyai hubungan mengenai kemampuan dan kemauan seseorang.

2.1.5. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Pelayanan aparat pajak (fiskus) juga berperan dalam mendorong penerimaan negara, dimana para aparat pajak dituntut untuk melayani para wajib pajak secara profesional, jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. (Ainul Karima Aras et al., 2024)

Jenis pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memuaskan dan sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan sangat penting karena akan memberikan dampak langsung pada instansi. Pelayanan yang baik misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan oleh sikap dan tindakan dari aparat. Jika instansi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tidak menutup kemungkinan bahwa instansi akan mendapat nilai positif dari wajib pajak dan wajib pajak akan menjadi lebih giat untuk membayar kewajiban perpajakannya. (Gregoriani Chinantia Masur; Yuliasuti Rahayu, 2020)

Menurut Suryanti & Sari (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto et al.

(2023) dengan hasil penelitian Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena wajib pajak mengetahui sanksi pajak yang diterima apabila melakukan kecurangan cukup berat.

2.1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peranan penting dalam mengembangkan dan memperkuat dasar teori suatu penelitian. Maka dari itu berikut daftar tabel peneliti terdahulu yang akan berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Cevin Willmart (2020)	Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2.	Mutiara Cendana dan Bayu Laksma Pradana (2021)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Wajib Pajak (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak secara partial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	Dessy Natalia Kumala Jaya (2019)	Sistem Modernisasi Administrasi Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pengetahuan PPN (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Aglista Ramadhanty, Zulaikha (2020)	Pemahaman Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Sistem Transparansi Perpajakan (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4) dan Sanksi Perpajakan (X5), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	• Kesadaran wajib pajak yang tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga tinggi. • Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
5.	Grandnaldi Silas Karundeng dan Rizki Indri Arfianti (2021)	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus (X1) dan Tingkat Penghasilan (X2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	• Tingkat Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak • Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak
6.	Kurnia Mawaddah, Andi Kartika, Muhammad Ali Ma'sum (2023)	Pengetahuan Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Sanksi Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7.	Marni Sulistyowati, Tommy Ferdian, Ronald N Girsang (2021)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Perpajakan (X3) Tingkat Pendidikan (X4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	• Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak • kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
8.	Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020)	Pemutihan PKB (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Sosialisasi Pajak (X3), Pelayanan (X4) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	• kesadaran wajib pajak berdampak kepada kepatuhan wajib PKB • pelayanan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
9.	Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, Ni Luh Gde Mahayu Dicriyani (2021)	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kewajiban Moral (X3), Sanksi Pajak (X4), Sosialisasi Pajak (X5), Kepatuhan Pembayaran PKB (Y)	• kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor • kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

2.2. Kerangka Pemikiran

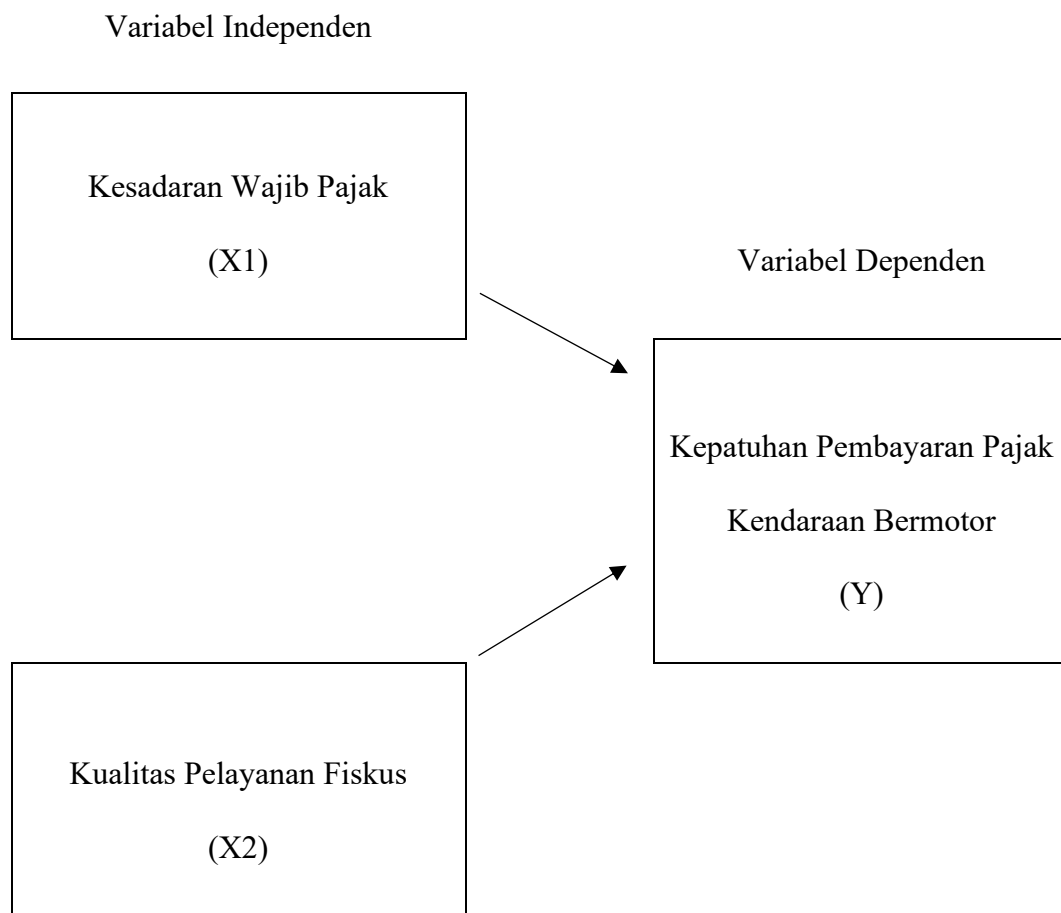
Kerangka pemikiran adalah suatu model konseptual yang digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), kerangka pemikiran berfungsi sebagai dasar teori yang berkaitan dengan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian. Kerangka ini membantu peneliti untuk menyusun argumen dan menjelaskan hubungan antar variabel secara sistematis.

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman dan pengakuan individu terhadap pentingnya membayar pajak sebagai kontribusi untuk pembangunan negara. Kesadaran yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Risky dan Khoirina, 2019)

Kualitas pelayanan fiskus mencakup keandalan, ketanggapan, dan kemampuan petugas pajak dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. (Cevin Willmart, 2020).

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta landasan teori yang menjelaskan mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Serta Kualitas Pelayanan

Fiskus Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka secara sederhana kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian

menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak tentang kewajiban perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aglista Ramadhanty, Zulaikha (2020) menemukan kesimpulan bahwa wajib pajak yang mempunyai kesadaran terhadap kewajiban perpajakan akan mengakui, menghargai dan ada kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga tinggi.

Ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi tentang pentingnya membayar pajak dan dampaknya terhadap pembangunan negara, mereka cenderung mengembangkan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini menekankan pentingnya kesadaran akan manfaat pembayaran pajak untuk meningkatkan komitmen wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Suryadi, A, 2020)

Teori Atribusi dapat digunakan untuk memahami bagaimana wajib pajak menilai dan menginterpretasikan pengalaman mereka terkait kewajiban perpajakan. Menurut teori ini, individu cenderung mencari penyebab dari perilaku mereka dan orang lain. Jika wajib pajak merasa bahwa pembayaran pajak adalah tindakan yang dihargai dan diakui oleh pemerintah, mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban tersebut. Penelitian menunjukkan ketika wajib pajak mengaitkan kepatuhan pajak dengan hasil positif, seperti peningkatan pelayanan publik yang dihasilkan dari pembayaran pajak dapat meningkatkan kesadaran dan

komitmen wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. (Rahmawati, D & Hidayah, N., 2022).

Hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan dapat juga dijelaskan melalui teori kepatuhan yang membedakan antara *voluntary compliance* dan *enforced compliance* (James & Alley, 2002). Dalam konteks ini, kesadaran wajib pajak merupakan bagian dari *voluntary compliance*, yaitu kepatuhan yang muncul dari kesadaran pribadi tanpa paksaan eksternal. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya akan membayar pajak bukan karena takut sanksi, melainkan karena merasa bertanggung jawab sebagai warga negara.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas Pelayanan Fiskus dipengaruhi oleh Teori Atribusi, yang dapat menjelaskan bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pelayanan memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Teori ini menyatakan bahwa individu cenderung mencari penyebab dari perilaku mereka dan orang lain (Heider, 1958). Jika wajib pajak mengatribusikan pelayanan fiskus yang baik seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, kemudahan proses, serta ketepatan waktu pelayanan kepada kompetensi dan niat baik institusi pajak, maka mereka akan merespons dengan sikap positif berupa kepatuhan terhadap kewajiban pajak. Sebaliknya, jika pelayanan dirasa buruk, seperti lambat, tidak transparan, atau tidak profesional, maka wajib pajak

dapat mengatribusikannya pada ketidakmampuan atau ketidakpedulian institusi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepatuhan. (Weiner, 1985; Frey & Torgler, 2007)

Penelitian oleh Christian dan Amanah (2019) mendukung hal ini, dengan temuan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan wajib pajak, tetapi juga memengaruhi persepsi mereka tentang pentingnya membayar pajak secara tepat waktu. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus berperan tidak hanya sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai bentuk komunikasi yang mencerminkan profesionalisme dan kepedulian negara terhadap masyarakat.

Hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan dapat dijelaskan melalui teori kepatuhan (*compliance theory*). Dalam teori ini, kualitas pelayanan berperan sebagai faktor eksternal yang dapat meningkatkan *voluntary compliance*, yaitu kepatuhan yang dilakukan atas dasar kesadaran dan kerelaan pribadi (James & Alley, 2002). Ketika pelayanan fiskus bersifat akuntabel, informatif, dan efisien, maka wajib pajak merasa dihargai dan dipermudah dalam menjalankan kewajibannya, sehingga timbul motivasi untuk patuh secara sukarela.

Kualitas pelayanan juga memiliki kaitan tidak langsung dengan kesadaran wajib pajak, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan pemahaman dan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian Widajantie dan Anwar (2020) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang responsif dan transparan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak. Oleh

karena itu, kombinasi antara pelayanan fiskus yang optimal dan kesadaran pribadi wajib pajak membentuk kondisi yang ideal untuk mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermoto