

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Landasan Teori**

##### **1.1.1 Teori Atribusi**

Atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Teori atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dan kekuatan eksternal (*external forces*). Teori atribusi menjelaskan bahwa Ketika seorang individu mengamati perilaku seseorang, ia berusaha untuk menentukan apakah itu disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2017). Faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri individu seperti usaha atau kemampuan, sedangkan faktor eksternal, adalah faktor yang timbul dari luar individu seperti keberuntungan. Penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (ketersendirian), merupakan seseorang akan mempresepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal kepada perilaku tersebut. Sebaliknya, jika hal itu dianggap hal biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.
2. Konsensus, adalah bila seluruh orang yang memiliki kecenderungan pandangan pada merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.
3. Konsistensi, yaitu jika seseorang mempunyai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

##### **1.1.2 Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan

Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi besar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun pembagian pajak berdasarkan instansi pemungutan pajak terdiri dari 2 jenis, yaitu Pajak Pusat & Pajak Daerah. Berikut penjelasan dari masing-masing jenis pajak tersebut.

### **1. Pajak Pusat**

Pajak pusat atau pajak negara adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak atau DJP), dengan ketentuan bahwa hasilnya digunakan untuk mendanai peningkatan belanja dan pembangunan pemerintah (APBN) secara berkala. Pajak pusat dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bersifat lebih luas mengingat kebutuhannya untuk pembangunan dan negara. Seperti yang diketahui, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan Lembaga pajak resmi yang mengurus aspek perpajakan untuk masyarakat baik orang pribadi atau badan. Jenis pajak yang dipungut dari pajak pusat dan pajak daerah juga berbeda. Pajak pusat mengelola jenis pajak PPN, PPh, PPnBM dan Bea Materai.

### **2. Pajak Daerah**

Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dimana pajak tersebut digunakan untuk kebutuhan daerah dengan kontribusi wajib dari Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Pajak daerah terbagi menjadi 2 jenis yaitu pajak yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan pajak yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Adapun pengelolaan pajak tersebut dikelola oleh Dinas atau Badan Pendapatan Daerah. Umumnya, setiap daerah memiliki nama yang berbeda atas dinas atau Badan Pendapatan Daerahnya.

#### **a. Pajak Daerah Provinsi**

Pajak Daerah Provinsi adalah pajak yang Pengelolaan serta Pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah daerah tingkat Provinsi. Pajak daerah Provinsi meliputi:

- a) Pajak Kendaraan Bermotor
- b) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- c) Bea Balik Nama Kendaraan

- d) Pajak Air Permukaan
- e) Pajak rokok

#### **b. Pajak Daerah Kabupaten/Kota**

Pajak Daerah Kabupaten/Kota adalah pajak yang pengelolaan serta pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah tingkat Kabupaten/Kota. Pajak daerah Kabupaten/Kota meliputi:

- a) Pajak Restoran
- b) Pajak Hiburan
- c) Pajak Hotel
- d) Pajak Reklame
- e) Pajak Penerangan Jalan
- f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g) Pajak Parkir
- h) Pajak Air Tanah
- i) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- j) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
- k) Pajak Sarang Burung Walet

#### **1.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Ardiyanti dan Supadmin (2020) menyatakan pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut PKB merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang dibebankan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah. Pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Provinsi menerima bagi hasil PKB sebesar 70%, sedangkan Pemerintah Kabupaten/kota menerima sebesar 30%. Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

### **1.1.3.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Sesuai dengan Pasal 3 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandenganya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang di operasikan di air. Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud adalah:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata mata digunakan untuk keperluan pertahanan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan Lembaga-lembaga Internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah
- d. Objek pajak lainya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

### **1.1.3.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, badan, pemerintah, pemerintah daerah, TNI, dan Polri yang dimiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Penguasaan adalah penggunaan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti pengesahan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Sedangkan kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang Namanya tercantum dalam kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

### **1.1.3.3 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Sesuai dengan pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Wajib pajak baik perorangan maupun badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya Sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggung jawab terhadap pelunasan.

### **1.1.3.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan peraturan daerah. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi berdasarkan Perda Provinsi Sumatera Selatan No 3 Tahun 2011 tentang pajak daerah menetapkan bahwa tarif PKB ditetapkan sebesar:

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi;
- b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/Polri dan Pemerintah Daerah.
- d. 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.
- e. Kepemilikan kendaraan bermotor pribadi kedua dan seterusnya dikenakan tarif progresif paling rendah 2% (dua persen) dan paling tinggi 2,5% (dua koma lima persen). Tarif progresif yang dimaksud tidak dikenakan terhadap kepemilikan kendaraan roda 2 dan roda 3, kecuali motor besar dengan silinder 500cc ke atas dan kendaraan bermotor milik badan.

### **1.1.3.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah adalah:

Masa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut dihitung sejak tanggal pendaftaran kendaraan. Pajak kendaraan bermotor yang karena suatu hal dan lain masa pajaknya tidak sampai 12(dua belas)

bulan dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah di bayar unruk porsi masa pajak yang belum dilalui.

#### **1.1.3.6 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor**

Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan ajak. Secara umum perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sesuai dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

#### **1.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Barus, (2016) kepatuhan perpajakan (tax compliance) adalah keadaan dimana wajib pajak pribadi mempunyai kesediaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang wajib pajak sesuai atau gagal untuk memenuhi peraturan perpajakan (Marziana et al, 2010). Kepatuhan dalam hal perpajakan adalah suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajibanya di bidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Berdasarkan peraturan Menteri keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dimasukan ke kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan:

- a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir.
  - b. Untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
  - c. Surat Pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
  3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau Lembaga pengawas keuangan pemerintahan dengan mendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
    - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk Panjang (long form report) dan penyajian rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan.
    - b. Pendapatan Akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditanda tangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan Lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
  4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan peraturan Menteri keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 dari kriteria wajib pajak patuh yang telah disebutkan, kriteria wajib pajak patuh yang berkaitan dengan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Rumiyatun (2017) Adapun indikator yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak antara lain sebagai berikut:

- a. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- b. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
- c. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya,
- d. Wajib Pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

### 1.1.5 Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin "*movere*", yang berarti menggerakkan. Menurut KBBI Motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut melakukan sesuatu dengan tujuan tertentu. Menurut Samsudin (2010:281) mengemukakan bahwa motivasi adalah proses yang mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan.

Menurut Gunarsa (2008:51) motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Motivasi intrinsik merupakan dorongan atau kehendak yang kuat yang berasal dari dalam diri seseorang. Semakin kuat motivasi intrinsik yang dimiliki oleh seseorang, semakin besar kemungkinan ia memperlihatkan tingkah laku yang kuat untuk mencapai tujuan.
2. Motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan dari orang lain.

Ghoni (2016: 22-23) menyatakan bahwa indikator motivasi Keinginan Membayar Pajak adalah sebagai berikut:

1. Motivasi Intrinsik
  - a. Kejujuran wajib pajak. Dengan adanya reformasi sistem perpajakan yang menjadi *self assessment system*, maka kejujuran dari diri wajib pajak sangat diperlukan agar wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sehingga tujuan dari perpajakan dapat tercapai.
  - b. Kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, sehingga kesadaran akan sangat mempengaruhi tindakan wajib pajak.
  - c. Hasrat untuk membayar pajak, motivasi membayar pajak akan muncul apabila kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.



Dengan tingginya hasrat untuk membayar maka motivasi wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya juga akan meningkat.

## 2. Motivasi Ekstrinsik

- a. Dorongan dari petugas pajak, sosialisasi dari petugas pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara.
- b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

### 1.1.6 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan menjamin kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan dan peraturan (hukum perpajakan). Dengan kata lain, sanksi perpajakan bertindak sebagai pencegah untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan pengendalian atau pengawasan pemerintah untuk menjamin kepatuhan wajib pajak untuk mencegah wajib pajak untuk mencegah wajib pajak gagal memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2017:170). Dalam pelaksanaan sanksi pajak, fiskus harus aktif untuk disiplin dalam memberikan sanksi pajak kepada wajib pajak yang melanggar untuk membuat masyarakat patuh dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

Menurut Rumiyyatun (2017), Indikator sanksi perpajakan meliputi:

1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi Pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

### **1.1.7 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas layanan adalah seperangkat fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Wajib pajak yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggraeni,2013).

Hak dan Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, antara lain adalah:

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti,, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dharma (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Kesopanan dan sikap yang baik sebagai kredibilitas yang dimiliki setiap Petugas
2. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti;
3. Penguasaan informasi;
4. Masalah ditangani dengan cepat;
5. Selama prosedur dilakukan, pelayanan yang diberikan baik;
6. Kemudahan mendapatkan arahan/bimbingan;
7. Petugas berpenampilan rapi;
8. Kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu akan digunakan sebagai bahan referensi sebagai bahan perbandingan dalam peneliti yang dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

	<b>Penelitian/Penulis dan Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Asrofi Langgeng Noerman Syah & Krisdiyawati (2017)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD / SAMSAT BREBES)	Pengetahuan Pajak (X1) Pelayanan Pajak (X2) Sanksi Pajak (X3) Tingkat Pendidikan (X4) Tingkat Penghasilan (X5) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/SAMSAT Brebes. Sedangkan pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/SAMSAT Brebes
2	Yuli Lestari Labangu, Emillia Nurdin,	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

	Firmansyah Guntur (2021)	dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Kendari (Studi Pada Samsat Kota Kendari)	Sanksi Pajak (X2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari. Sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari. Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari
3	Glarita Marfati, Irfan Zamzam, Fitriani Sardju (2018)	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kota Ternate	Modernisasi Administrasi Perpajakan (X1) Efektivitas Sistem Perpajakan (X2) Pengetahuan Perpajakan (X3) Sosialisasi Perpajakan (X4) Sanksi Perpajakan (X5) Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

			Orang Pribadi (Y)	pribadi, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4	Natalia Suharli dan Sutandi (2023)	Pengaruh Motivasi, Self Assegment System dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di Perumahan Bayur Sarana Indah)	Motivasi (X1) Self Assegment System (X2) Lingkungan Wajib Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	kepatuhan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh motivasi, lingkungan wajib pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dan self assegment system tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepatuhan wajib pajak.
5	Nindya Arofia, Nur Rahmanti Ratih, dan Eni Srihastuti (2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Publik	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Sanksi Perpajakan (X2)	Berdasarkan hasil uji t, faktor yang paling berpengaruh antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk)	Kualitas Pelayanan Publik (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	kualitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sanksi perpajakan.
6	Salamah Feni Anggraini, Imahda Khori Furqon & Rasyid Tarmizi (2021)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pekalongan	Pengetahuan Pajak (X1) Kesadaran Wajib Pajak (X2) Sanksi Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor
7	Dewi Kusuma Wardani & Rumiyyatun (2017)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat si Samsat Drive Thru Bantul)	Pengetahuan Wajib Pajak (X1) Kesadaran Wajib Pajak (X2) Sanksi Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive-thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sementara pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak kendaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap

				kepatuhan wajib pajak
--	--	--	--	-----------------------

Sumber: Penulis 2023

## **1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Motivasi adalah kekuatan potensial yang berada dalam diri seseorang dan dapat dikembangkan oleh hal lain dari luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negative (Dianawati, 2008). Menurut Syah (1997:136) motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Sanksi dan kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang menyebabkan munculnya motivasi ekstrinsik. Hubungan peran aparat pajak dengan motivasi wajib pajak adalah aparat pajak (*fiskus*) yang dipercaya oleh wajib pajak untuk mengelola penerimaan negara harus mampu meyakinkan wajib pajak akan manfaat pajak suatu negara. Motivasi akan timbul dalam diri seseorang dan kemudian terealisasinya usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan. Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Natalia Suharli dan Sutandi (2023), motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan uraian di atas hipotesis dalam penelitian ini adalah

H1: Motivasi berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

## **2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atau pencegahan (Preventif) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi pajak merupakan solusi pencegahan agar wajib pajak taat dan tidak melanggar hukum maupun norma perpajakannya. Dengan

adanya sanksi pajak wajib pajak dapat mengetahui konsekuensi apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Asrofi Langgeng Noerman Syah & Krisdiyawati (2017) yang dilakukan pada kantor UPPD/ Samsat Brebes.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Roerman Syah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/SAMSAT Brebes. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor**

Berdasarkan teori Atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Nindya Arofia, Nur Rahmanti Ratih, dan Eni Srihastuti (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut

H3: Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

### **4. Pengaruh Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hipotesis ini digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama sama variabel Independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini

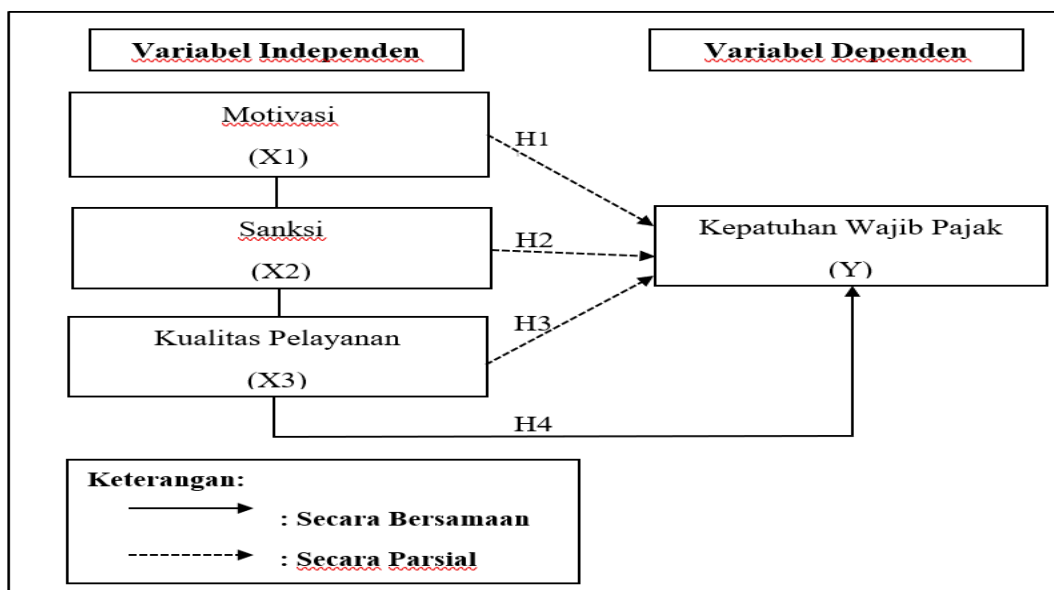


ditunjukkan untuk mengetahui apakah variabel Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. hubungan antara motivasi, sanksi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

H4: Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### 1.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini peneliti menggambarkan tiga variabel bebas yaitu Motivasi, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sebagai berikut:



Sumber: Penulis 2023

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah motivasi, sanksi, dan kualitas pelayanann berpengaruh secara parsial maupun bersama sama terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.