

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KABUPATEN BOYOLALI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Marisa Noviyandari

20.21.0032

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Marisa Noviyandari
NIM : 20210032
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali

Disetujui dan disahkan :

Hari : Senin

Tanggal : 29 Januari 2024

Pembimbing



Eko Triyanto, S.E., M.M

NIDN : 0217048601

Mengetahui,

Wakil Ketua 1 STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN : 0606118902

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marisa Noviyandari
NIM : 20210032
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Boyolali

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Akuntansi.

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 22 Februari 2024

Tim Penguji

Ketua : Ismunawan, S.E., M.Si
Anggota : Eko Triyanto, S.E., M.M

Tanda Tangan
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H

NIDN : 0625127401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BOYOLALI

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Boyolali, 15 Januari 2024

Pembuat pernyataan,

A yellow rectangular official stamp from the Indonesian Ministry of Education, Culture, and Higher Education (Kemendikbudristek). The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'KEMENDIKBUDRISTEK', 'METRAL TEMPEL', and a unique identification number '6DALX000645994'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Marisa Noviyandari

MOTTO

“Rasulullah bersabda : Barang siapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu,
Allah akan memudahkan jalan menuju surga“

HR. Muslim

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa
kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa“

Ridwan Kamil

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan
serta memperhalus perasaan”

(Tan Malaka)

“Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa“

(Pena Motivasi)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Boyolali” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana akuntansi Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E.,M.M.,M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Adeviani Fiardhani, S.E.,M.Ak selaku kepala program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Eko Triyanto, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukannya.
4. Bapak Nur Kholis, S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan tentang akademik di kampus.
5. Bapak dan Ibu dosen/karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh pegawai SAMSAT Boyolali yang telah memberikan izin dan membantu peneliti melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta dan kakakku tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki peneliti, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum wr wb.

Boyolali, 15 Januari 2024

Penulis

Marisa Noviyandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Pikir	45
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Objek Penelitian	51

B. Jenis dan Sumber Data	51
C. Populasi dan Sampel	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Definisi Operasional	56
F. Teknik Analisa Data	58
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 64
A. Identitas Responden	64
B. Analisis Data	66
C. Pembahasan.....	76
 BAB V PENUTUP.....	 80
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA	 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Boyolali Tahun 2018-2022.....	3
Gambar 2	Kerangka Pikir.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Target Realisasi Penerima dan Tunggalan PKB	4
Tabel 2	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3	Definisi Operasional	56
Tabel 4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Telah Menjadi Wajib Pajak.....	66
Tabel 8	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	67
Tabel 9	Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 10	Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 11	Uji Normalitas	70
Tabel 12	Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 13	Uji Multikolinieritas	72
Tabel 14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 15	Hasil Uji t (Coefficient).....	74
Tabel 16	Uji Signifikansi Simultan F	75
Tabel 17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BOYOLALI

MARISA NOVIYANDARI

20.21.0032

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat penduduk Boyolali yang menjadi wajib pajak kendaraan bermotor. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

***FACTORS THAT INFLUENCE TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING
MOTOR VEHICLE TAX IN BOYOLALI REGENCY***

MARISA NOVIYANDARI

20.21.0032

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of taxpayer awareness, quality of tax services and tax sanctions in paying motor vehicle taxes in Boyolali Regency. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. The population of this study are Boyolali residents who are motor vehicle tax payers. The data used in this research is primary data obtained from respondents who filled out the questionnaire. The sample in this study was 100 respondents determined using purposive sampling technique. The analysis used in this research uses multiple linier regression with the SPSS version 26 program. The result of this research show that taxpayer awareness and tax sanctions have a significant effect on compliance with paying motor vechile taxes, the quality of tax services has no effect on compliance with paying motor vechile taxes.

Keywords : *taxpayer awareness, service quality and tax sanctions.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang pemerintahannya memberlakukan hukum dalam setiap tindakan warga negaranya, salah satu pemberlakuan hukum dalam aktivitas masyarakat yaitu pembayaran pajak, pembayaran pajak dibebankan kepada wajib pajak baik untuk perorangan maupun badan. Pembayaran pajak merupakan salah satu sumber pemasukan bagi negara, karena pendapatan negara yang diperoleh dari seluruh potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri sehingga pelaksanaannya memberlakukan kepatuhan warga negara untuk membayar pajak yang diwajibkan kepadanya. Pemerintah membutuhkan dana untuk membayar pengeluaran yang semakin tinggi yang digunakan sebagai biaya pembangunan, pengeluaran rutin negara dan infrastruktur daerah-daerah tanpa harus bergantung pada pinjaman luar negeri (Tahulending & Palenewen, 2021).

Pajak di Indonesia terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dikelola langsung oleh pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak yang diatur dalam Undang-Undang dan diambil untuk keperluan negara dan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, sedangkan untuk pajak daerah sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk keperluan daerah.

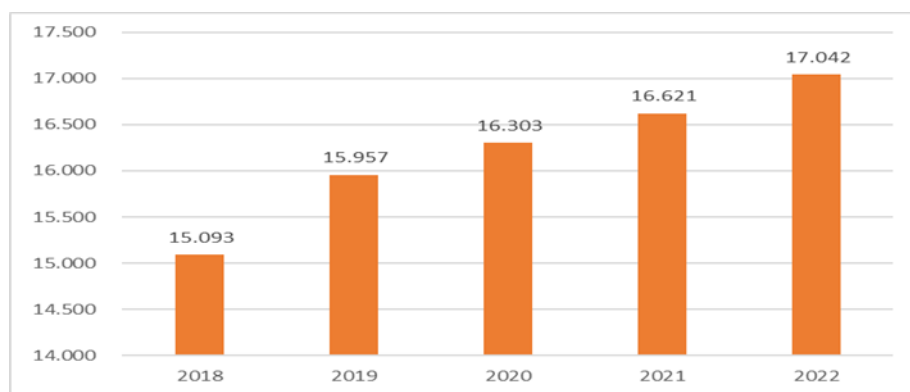
Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain sumber penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pemerintahan berupaya terus-menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat yang nantinya digunakan untuk kepentingan bersama dalam sebuah daerah ataupun negara untuk mensejahterakan rakyat. Penghasilan pajak sebagai alat pembiayaan pembangunan yang diwujudkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 dijelaskan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang disetujui oleh Dewan Rakyat Perwakilan Daerah. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah merupakan rencana penerimaan dan pengeluaran pada pemerintah selama satu tahun anggaran yang ditetapkan dengan peraturan daerah yang menjamin terciptanya disiplin dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan kebijakan pendapatan maupun belanja daerah. Dalam rangka disiplin anggaran, penyusunan anggaran, baik pendapatan maupun belanja, juga harus mengacu pada aturan dan pedoman yang melandasinya.

Pertumbuhan jumlah pembelian kendaraan bermotor di Indonesia sangat pesat, tetapi perekonomian di Indonesia pada tahun 2018 sampai 2022 mengalami ketidakpastian dan kestabilan keuangan dimana masa sulit di tahun 2020. Seluruh masyarakat Indonesia mengalami situasi *Covid-19* yang berdampak keseluruh perekonomian mengalami keterpurukan. Pada tahun

2018 jumlah penjualan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat terus menerus, tahun 2020 karena masa sulit di awal *Covid-19* semua orang yang bekerja diliburkan bahkan bekerja melalui jarak jauh yang menjalankan perannya sebagai pegawai dari rumah tanpa hadir ke kantor. Jumlah penjualan kendaraan bermotor yang meningkat selaras dengan jumlah wajib pajak yang meningkat pada setiap tahunnya. Hal ini dapat diketahui dengan grafik data yang tercatat di SAMSAT Boyolali sebagai berikut.

Gambar 1. Grafik Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Boyolali Tahun 2018-2022



Sumber : www.samsatonline.com (2023)

Dilihat dari grafik jumlah wajib pajak di kabupaten Boyolali yang tercatat di SAMSAT dari tahun 2018 sampai 2022 mengalami kenaikan untuk setiap tahunnya. Kenaikan yang terdapat pada setiap tahunnya hal ini masih bertentangan dengan jumlah kendaraan yang tercatat di kepolisian. Masih banyak pengendara kendaraan bermotor yang tidak taat pada peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah setempat. Hal ini masih menjadi masalah dengan jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan pendapatan pajak kendaraan. Masih banyak para wajib pajak yang melanggar aturan tidak patuh membayar

pajak yang tertib pada aturan yang sudah disediakan. Pemerintah sudah menerapkan sistem denda atau sanksi bagi pelanggar yang tidak patuh pada pembayaran pajak tertib pada waktunya.

Realisasi pembayaran pajak kendaraan yang penghasilannya dari rakyat dan untuk rakyat, situasi ini masih sulit dijalankan. Karena pembayaran pajak sangat penting untuk pembangunan, jika pembangunan yang masih tidak merata bisa dilihat dari pembayaran pajak. Pembayaran pajak yang patuh dapat menghasilkan pembangunan yang merata di setiap daerah. Pelayanan dan retribusi pembayaran pajak serta pemerataan pendapatan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat untuk kesejahteraan umum.

Tabel 1. Target, Realisasi Penerimaan, dan Tunggakan PKB

Target, Realisasi Penerimaan, dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD / SAMSAT Kabupaten Boyolali Tahun 2020-2022

Tahun	Target	Realisasi Penerimaan	Tunggakan
2020	Rp. 113.700.000.000	Rp. 116.517.734.700	Rp. 14.929.588.000
2021	Rp. 133.765.000.000	Rp. 126.143.830.500	Rp. 13.879.600.500
2022	Rp. 155.455.000.000	Rp. 147.919.485.600	Rp. 12.692.841.500

Sumber : Laporan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah per Desember dan Piutang PKB 2022_Per UPPD

Pada Tabel 1. pada tahun 2020 target pendapatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melebihi target namun masih terdapat tunggakan yang belum terbayarkan. Masih terdapat tunggakan pada tahun 2021-2022, tetapi jumlahnya tidak sebesar tahun 2020. Data diatas menunjukkan bahwa, masih terdapat rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Boyolali saat ini. Hal ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diatur dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 yang dijelaskan bahwa

terdapat 5 (lima) jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah provinsi, yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor ini adalah salah satu pajak daerah yang terdapat dalam Undang-Undang tentang keseimbangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 yang ditetapkan sebagai bagian pajak daerah.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan yaitu dengan cara memingkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak dan pajaknya. Namun dalam kenyataannya negara sering kesulitan untuk memungut pajak. Adanya pendapatan pajak kendaraan yang menjadi faktor masalah di setiap tahunnya mengalami ketidakstabilan. Pendapatan yang tidak stabil untuk setiap tahunnya yang menjadi masalah dalam kepatuhan wajib pajak. Masalah dalam kepatuhan wajib pajak yang menjadi kesadaran untuk semua kalangan, akan tersadarnya kepatuhan yang wajib dipatuhi dalam perpajakan.

Kesadaran wajib pajak muncul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, terlepas dari sanksi perpajakan saat pajak kepatuhan timbul karena mengetahui sanksi perpajakan. Kesadaran wajib pajak merupakan rasa timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya paksaan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya kualitas pelayanan yang memadai. Kesadaran wajib pajak

adalah sebuah tekad yang baik dari seseorang wajib pajak memiliki dan memahami fungsi serta manfaat perpajakan dari sumber utama di dalam negara, dan juga didalam negara pelaksanaan kewajiban perpajakan sukarela (Putri Isnaini, 2021).

Kualitas pelayanan yang memadai untuk wajib pajak sangat dibutuhkan. Terwujudnya kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan dalam diri wajib pajak maka harus mampu meningkatkan pertumbuhan dalam kepatuhan pajak. Pelayanan pajak dengan cara membantu petugas dan membantu menyediakan kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Menurut (Syukron, 2023) kualitas pelayanan ialah suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan.

Selain kualitas pelayanan, sanksi pajak juga menjadi faktor penting didalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak digunakan untuk alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak digunakan untuk alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak juga terdapat sanksi pidana berupa penderitaan atau siksaan dalm hal yang melanggar pajak, dalam sanksi pidana tidak dapat dihindarkan kewenangan untuk tidak membayar pajak yang masih terutang.

Sistem yang digunakan untuk pembayaran pajak yang sering disebut dengan SAMSAT merupakan salah satu sarana sistem administrasi yang di

bentuk melalui layanan pengawasan pajak kendaraan bermotor yang telah memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak negara. Denda dalam pembayaran pajak sangat penting dalam memberikan pembelajaran bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak ataupun menyepelekan pembayaran yang tidak taat pada aturan yang diberlakukan oleh pemerintah. Aparat yang bertugas terkait penindakan tegas yang dilakukan terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan atas kendaraan bermotor.

Alasan mengapa penelitian ini difokuskan di Kabupaten Boyolali, karena kurangnya kesadaran dari masyarakat Boyolali untuk membayar pajak. Oleh karena itu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pajak kendaraan bermotor yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak, dan sanksi wajib pajak. Untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap beberapa hasil penelitian yang menyatakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh (Putri Isnaini, 2021) sedangkan menurut hasil penelitian (Widajantie & Anwar, 2020) kesadaran wajib pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Ni Komang Ayu Juliantari & Dicriyani, 2021) mengatakan bahwa hasil penelitian kualitas pelayanan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Giayar, sedangkan penelitian menurut (Sarlina *et al.*, 2019) kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Malau *et*

al., 2021) sanksi wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pemaparan masalah diatas maka penulis mengambil permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah “Faktor Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, dan Sanksi Wajib Pajak yang Mempengaruhi Pembayaran Pajak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT dikabupaten Boyolali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali?
2. Apakah kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali?
3. Apakah sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali.
3. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali.
4. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikabupaten Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi wajib pajak, diharapkan dapat membuka wacana berpikir wajib pajak akan pentingnya kesadaran meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Bagi pengelola SAMSAT pajak, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan dalam pengelolaan SAMSAT yang lebih baik lagi.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi bahan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan.

4. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dan mengaplikasikan teori yang didapat saat KMB dibangku perkuliahan dan juga untuk memenuhi kewajiban tugas akhir dalam pembuatan skripsi pada tingkat S1.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Teori

1. Pengertian Teori Atribusi

a. Fritz Heider (1958)

Teori Atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958) menyatakan bahwa persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal. Teori ini akan memaparkan tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita yang nantinya akan membentuk suatu faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Persepsi ini sangat dibutuhkan karena adanya faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap perilaku penilaian. Penyebab perilaku ini yang akan memberikan faktor pengaruh yang ada didalamnya. Memiliki dua pengertian atribusi menurut Heider, adalah proses persepsi serta atribusi sebagai penilaian kausalitas.

1) Atribusi sebagai proses persepsi

Menurut Heider, atribusi yaitu inti dalam proses persepsi manusia yang berpendapat terkait penghubungan dalam pengalaman subjektif terhadap objek yang sudah ada. Objek yang secara koniktif dalam berbagai sumber yang menjadi pengalaman perseptual. Sehingga seseorang dapat menghubungkan pengalaman persepsi mereka kedalam alam pikiran.

2) Atribusi sebagai penilaian kausalitas

Adanya daya tarik Heider dalam kognisi sosial yang dapat mengatakan perumusan atribusi untuk tahap selanjutnya. Kognisi sosial merupakan proses yang dapat merasakan serta dapat membuat penilaian tentang orang lain. Kemudian muncul atribusi yang digunakan sebagai penilaian kausalitas yang menyebabkan perilaku tertentu.

Terdapat dua atribusi kausalitas yaitu atribusi personal dan atribusi impersonal. Atribusi personal merupakan penyebab dari pribadi atau diri sendiri yang berpengaruh terhadap kepercayaan, hasrat, dan intensi yang dapat mengarah dalam tujuan perilaku manusia. Sedangkan atribusi impersonal merupakan penyebab luar dari diri seseorang yang memiliki keterkaitan terhadap kekuatan yang tidak memiliki tujuan. Persepsi sosial dapat berupaya dalam menjelaskan akan terjadinya sebuah perilaku.

b. Edward E. Jones (1965)

Edward E. Jones merupakan salah satu ahli peneliti yang memiliki ketertarikan terhadap suatu penilaian yang diberikan oleh seseorang ketika melihat perilaku orang lain. Pada umumnya disposisi terkait memiliki kestabilan seperti sifat, sikap, dan nilai. Contohnya, ketika melihat seseorang terlihat seram serta memiliki tato kemudian langsung menyimpulkan bahwa orang tersebut berperilaku jahat yang dijuluki seorang preman. Jadi meskipun perilaku yang terdapat dalam

situasi tertentu belum dapat disimpulkan yang akan menjamin suatu keberhasilan.

c. Ahli Psikologi

Para ahli psikologi memiliki pendapat bahwa *responsibility attributions* dan *blame attributions* adalah penilaian yang memiliki sifat yang bermoral, ketika menghasilkan negatif maka orang tersebut akan terus mencoba untuk mendapatkan seseorang yang bertanggung jawab dalam keluaran dan siapa yang harus disalahkan. *Responsibility attributions* yang memiliki hubungan secara langsung terhadap atribusi kausalitas yang pada dasarnya lebih kompleks serta atas dasar yang dilakukan oleh seseorang.

2. Kesalahan dalam Atribusi

Kesalahan dalam atribusi terdapat beberapa macam antara lain kesalahan yang mendasar, bias melayani diri sendiri, atribusi defensif serta efek faktor pengamat.

a. Kesalahan atribusi mendasar

Kesalahan atribusi yang mendasar dimana seseorang mendapat penekanan perilaku personal yang merupakan faktor internal dari perilaku negatif orang lain dan meremehkan faktor eksternal dari situasional. Sehingga penafsiran terhadap hasil positif orang lain yang terlalu menekankan yang menjadi penyebab disposisi.

b. Bias melayani diri sendiri

Bias melayani diri sendiri merupakan kesalahan terhadap individu yang menghubungkan antara kesuksesan dan kegagalan dalam faktor yang berbeda. Keberhasilan seseorang dengan memiliki hasil yang positif terhadap karakteristik internal maupun disposisi, sedangkan kegagalan seseorang terhadap hasil yang negatif dianggap yang berasal dari faktor eksternal dan situasional.

c. Atribusi defensif

Atribusi defensif memiliki kecenderungan yang dapat menyalahkan korban diatas penderitaan mereka sendiri. Kecenderungan ini dapat bersifat pengembangan dari kesalahan atribusi yang mendasar.

d. Efek faktor pengamat

Terdapat perbedaan perspektif serta perbedaan informasi mengenai suatu kejadian dan partisipan. Setiap orang yang memiliki informasi yang lebih tentang perilaku di masa lalu serta lebih berhati-hati dalam situasi faktor dibandingkan pengamat. Sehingga pengamat memiliki informasi yang lebih terhadap seseorang dalam situasi yang menjadi rawan terhadap kecenderungan.

3. Tujuan Proses Atribusi

Proses atribusi memiliki tujuan yaitu

- a. Proses atribusi memiliki tujuan untuk meperoleh pemahaman terhadap kondisi dunia. Kesimpulan yang diambil dalam proses ini untuk

memahami lingkungan dan memprediksi kejadian-kejadian dimasa yang akan datang.

- b. Proses atribusi yang dipelajari secara alami secara alami dan memiliki tujuan dalam menjelaskan tindakan-tindakannya tersendiri untuk orang-orang yang memiliki hubungan yang secara personal dekat dengan dirinya.

4. Fungsi Teori Atribusi

Teori atribusi secara implikatif mempunyai empat fungsi meliputi :

- a. Fungsi Menerangkan

Variabel yang digunakan terhadap teori ini dengan cara penyampaian dalam fenomena yang menjadi landasannya. Fenomena yang dilalui menggunakan aplikasi yang mampu menerangkan variabel-variabel yang digunakan akan memberikan pemahaman, teori atribusi ini akan menyebabkan beberapa faktor yang dapat dijelaskan melalui perubahan seseorang terhadap rangsangan mendatang.

- b. Fungsi Memprediksi

Fungsi ini merupakan tata cara penyajiannya yang memakai *pattern* sebagai penjelas sifat perilaku berdasarkan variabel yang nantinya akan digunakan bersifat yang beragam, akan memunculkan sikap yang dapat diramalkan terhadap perilaku seseorang dengan masa mendatang, maka teori ini berfungsi untuk meramalkan perilaku.

c. Fungsi Menjelaskan

Fungsi teori ini adalah menjelaskan mengapa seseorang dapat melakukan dengan mencoba hal-hal untuk melakukan sesuatu kegiatan yang lebih dari satu, akan memunculkan fenomena penjelasan sikap manusia.

d. Fungsi Strategis

Teori atribusi dalam fungsi ini mampu menerangkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi terhadap sikap manusia, pada dasarnya teori yang mengutamakan fakta sehingga akan memunculkan pandangan sistematis terhadap fenomena yang dijelaskan serta mudah untuk dipahami.

5. Dimensi Proses Atribusi

Atribusi ini terbagi menjadi tiga dimensi dalam proses penilaian yaitu :

a. Lokasi masalah

Masalah penting yang menjadi pokok utama dalam persepsi sebab akibat yaitu apakah suatu peristiwa atau tindakan yang disebabkan oleh atribusi internal ini atau kondisi kekuatan eksternal.

b. Stabilitas

Dimensi sebab akibat yang ditimbulkan yaitu apakah berkaitan dengan pertanyaan penyebab dari suatu peristiwa maupun perilaku tertentu

dalam keadaan stabil atau tidak stabil, dengan kata lain mengandung makna dapat berubah-ubah.

c. Pengendalian

Dimensi ini berkaitan dengan dimensi sebab akibat yaitu apakah kondisi bisa dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri.

6. Model Proses Atribusi

Model-model dalam proses atribusi ini terbagi menjadi tiga ialah

a. Model Heider

Heider menyatakan bahwa masing-masing diri sendiri apabila dalam keadaan sehari-hari berinteraksi dengan orang lain akan bertingkah laku seperti ilmuwan. Interpretasi perilaku orang lain, seseorang akan menggunakan prinsip kasual yang seperti naluri dan *commosense* psikologi dalam memutuskan terhadap perilaku orang lain yang diatribusikan pada faktor internal maupun tidak.

Menurut model Heider, perilaku seseorang dapat disimpulkan oleh sebab akibat dari kekuatan-kekuatan internal (termasuk disposisi). Kekuatan-kekuatan lingkungan dalam faktor situasi yang membuat penekanan akan memunculkan sikap perilaku tertentu. Kekuatan internal yang dapat dilihat dari segi faktor kemampuan, kekuatan dan usaha yang diperlihatkan oleh seseorang.

b. Teori Inferensi Korespondensi

Edward Jones dan koleganya dalam (Samsuar, 2019) lingkungan pada atribusi kasual dan mempelajari pengaruh kekuatan disposisional. Analisa yang dapat memunculkan atribusi disposisional maupun sering dinamakan inferensi korespondensi adalah kasus dimana pengamat memutuskan bahwa disposisi khusus dari aktor merupakan penjelasan yang cukup masuk akal bagi perilaku maupun tindakan yang dilakukan oleh aktor.

c. Teori Kelly Atribusi Kausal

Atribusi kasual difokuskan dalam pertanyaan bila perilaku seseorang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Menjawab beberapa pertanyaan ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu konsensus, konsistensi, dan distingsi.

7. Sumber Teori

Sumber atribusi ini terdapat beberapa sumber yang menyebabkan kesesatan, sehingga apabila seseorang akan mengalami kesalahan yang akan memberikan interpretasi mengenai perilaku seseorang. Sumber kesesatannya yaitu :

a. *The Fundamental Attribution Error*

Sumber teori ini adalah sumber kesesatan yang disebabkan oleh seseorang yang sangat menekan terhadap faktor internal untuk melihat

perilaku seseorang. Kesesatan ini disebabkan karena adanya dampak faktor internal dari perilaku. Contohnya, seorang pegawai kantor kelurahan dalam kondisi marah terhadap salah seorang penduduk atau warganya yang ingin mendapatkan pelayanan.

Seseorang akan menyimpulkan bahwa pegawai kelurahan merupakan orang yang mempunyai sifat pemarah dan tidak sabar. Kesimpulan tersebut menjadi tidak tepat, karena dampaknya akan adanya kemungkinan bahwa orang tersebut marah karena kenyataannya adanya faktor situasi atau faktor luar, bukan karena semata-mata faktor dari dalam diri.

b. *The Actor-Observer Effect*

Sumber kesesatan terhadap teori ini merupakan seseorang melihat perilaku orang lain yang berdampak dari dalam diri, sedangkan perilakunya sendiri disebabkan karena adanya faktor dari luar. Contohnya, orang melihat seseorang yang mengantuk kemudian jatuh, maka seseorang akan mengatakan bahwa orang tersebut di jalan kurang memperhatikan atau hati-hati, tanpa memikirkan faktor lain yang mungkin terjadi. Tetapi seandainya kalau dia yang jatuh maka orang tersebut akan menyatakan bahwa jalanan tersebut dalam keadaan licin atau alas sol sepatunya sudah aus dan alin sebagainya. Jadi dalam memperhatikan perilaku orang lain dapat menekankan terhadap faktor yang terjadi tetapi kalau perilakunya diri sendiri faktor luar yang terjadi.

c. *The Self-Serving Bias*

Sumber kesesatan ini adalah dimana seseorang akan berasumsi dan berpendapat bahwa dirinya tidak berbuat salah. Apabila orang mengalami keburuntungan, orang akan mengatakan bahwa penyebabnya merupakan faktor dari dalam, namun sebaliknya akan mengalami kegagalan yang disebabkan karena adanya faktor dari luar. Contohnya, seseorang akan mendapat nilai yang baik dalam suatu ujian, maka ia akan menyatakan bahwa karena ia mendapat nilai yang bagus karena tekun dalam belajar yang menyebabkan faktor dari dalam. Namun sebaliknya, bila ia menyatakan bahwa mendapat nilai yang kurang bagus, maka ia akan mengatakan bahwa soal yang diberikan cukup sulit yang dapat diindikasikan bahwa terdapat faktor dari luar bukan faktor dari dalam dirinya sendiri. Orang yang mempunyai sifat seperti ini biasanya orang yang takut kehilangan respon dari orang sekitar.

8. Hubungan Teori Atribusi

Teori ini akan menjelaskan bahwa perilaku seseorang yang ditimbulkan berasal dari kombinasi dari dalam diri maupun dari luar. Terdapat pengaruh dari dalam yang akan mempengaruhi sistem teori dalam penelitian. Hal ini dapat menimbulkan interpretasi suatu proses peristiwa yang bagaimana alasan melandasi dan memaparkan penjelasan yang timbul dari suatu peristiwa. Interpretasi yang digunakan sebagai landasan teori

yang mempengaruhi suatu peristiwa yang terjadi. Peristiwa yang terjadi dapat dipaparkan sesuai dengan kejadian yang sudah terjadi.

Penjelasan teori atribusi memaparkan atau menjelaskan cara membuat penilaian orang lain secara berbeda, dimana dan kapan mengamati perilaku seseorang, pengamat berusaha menentukan apakah internal atau eksternal yang menyebabkan faktor dari penelitian ini. Penilaian yang diberikan orang lain yang dijadikan pengamat faktor dari dalam diri serta luar diri untuk memenuhi penjelasan yang terdapat dalam teori.

Makna yang diambil dari teori atribusi ini memerlukan pertimbangan yang cukup dalam membangun sebuah hubungan. Respon yang diberikan akan membentuk faktor internal dan faktor eksternal. Respon yang ditimbulkan oleh faktor internal adalah perilaku pengamat yang percaya bahwa dibawah kendali individu. Pengamat yang percaya bahwa respon yang ditimbulkan dapat berpengaruh dalam faktor internal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal yaitu perilaku yang dapat diandalkan berada dibawah kendali pribadi. Selain itu, faktor internal dapat berasal dari ciri-ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan sedangkan respon yang disebabkan itulah yang dimaksud peneliti dalam bentuk dari luar lingkungan. Faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku seseorang yang percaya akan adanya faktor dari luar diri yang mampu menyebabkan kegagalan maupun keberhasilan. Pengaruh faktor dari luar yang mempengaruhi perilaku akan memberikan respon yang belum pasti.

Proses atribusi merupakan proses persepsi yang menentukan apakah perilaku atau kejadian yang diamati disebabkan untuk sebagian besar oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Keputusan dalam pembuatan penelitian banyak menggunakan serta penjelasan mengenai auditor dan penilaian kinerja. Penjelasan teori yang digunakan sebagai penjas, sebagai cara melakukan penilaian terhadap seseorang baik dari faktor lingkungan maupun faktor dari dalam diri seorang individu, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar lingkungan yang dapat dilihat dari perilaku seseorang akibat dari tuntutan situasi. Tuntutan situasi yang diberikan dapat berpengaruh terhadap penilaian perilaku baik faktor internal maupun eksternal.

Teori atribusi menggunakan pengaruh dari dalam diri maupun dari luar lingkungan. Pemahaman perilaku tentang apa saja yang mendasari memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penilaian. Arti dari atribusi yang terdapat dua hal yang menjadi acuan dalam suatu peristiwa yaitu pertama adanya kesalahan atribusi yang mendasar, sehingga adanya kecenderungan yang dapat meremehkan situasi dalam faktor internal daripada eksternalnya. Kedua, memberikan pengaruh yang memiliki acuan sebagai layanan diri dan memilki kecenderungan yang dapat menghubungkan alur sukses, apabila dalam kesuksesannya yang terjadi adanya faktor sebab akibat, sehingga kelemahannya dapat dihubungkan dalam faktor-faktor internal.

Atribusi digunakan sebagai cara kita membuat suatu keputusan tentang perilaku seseorang baik itu mempunyai sifat baik atau buruk. Penilaian seseorang yang dapat mendiskripsikan serta mencoba untuk mengetahui pengetahuan seseorang mengapa perilaku itu bisa terjadi. Baik dan buruknya perilaku sudah sangat mendasar tercermin dari tingkah laku yang dilakukan. Semua itu sudah tergambarkan dan ditafsirkan dari seseorang yang mempunyai motif dibalik perilaku tersebut.

Penafsiran yang dilakukan untuk membentuk suatu peristiwa atau fenomena yang terjadi karena adanya hubungan sebab akibat dapat ditampilkan melalui gejala-gejala tertentu yang diberikan. Upaya yang dilakukan untuk menanggulangi gejala yang terjadi melalui beberapa kasus yang telah terjadi. Kasus yang terjadi disebabkan oleh perilaku kita sendiri yang menyebabkan semua itu bisa terjadi karena adanya keterkaitan terhadap tingkah laku yang akan menjadi motif perilaku.

Penentu motif perilaku seseorang yang menjelaskan proses bagaimana sebab akibat bisa terjadi, disebabkan oleh faktor kecenderungan perilaku manusia yang ada dibalik perilaku orang lain. Kecenderungan bisa terjadi karena faktor dari luar yang mempengaruhi. Pengaruh dari luar sangat memberikan efek yang bisa dirasakan untuk semua kalangan. Efek inilah yang akan memberikan kesan perilaku yang sudah terjadi terhadap pengaruh perilaku orang lain. Pengaruh perilaku dalam pemahaman yang diberikan terhadap reaksi seseorang untuk peristiwa disekitar, dengan mencari asal usul alasan yang menjadi patokan atas kejadian yang dialami.

Kejadian ini dapat menjelaskan bahwa antara adanya karakteristik dalam suatu sikap individu. Oleh karena itu, perilaku seseorang dapat dilihat dan diprediksi sesuai dengan keadaan situasi yang terjadi maupun situasi tertentu.

Teori yang dikatakan diatas merupakan teori yang merujuk kepada suatu alasan seseorang yang menjelaskan tentang dirinya sendiri dan orang lain yang sudah ditentukan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Sehingga akan memberikan penjelasan serta reaksi terhadap peristiwa yang terjadi disekitar dalam memanfaatkan kemampuannya. Melakukan kepekaan terhadap lingkungan sekitar yang mengarah ke perilaku yang akan memunculkan ide-ide untuk membangun sebuah persepsi dan reaksi terhadap pemahaman yang dilakukan terhadap suatu peristiwa.

Menurut (Ketut et al., 2022) teori atribusi pada umumnya dilakukan upaya dalam menjelaskan seseorang untuk menginterpretasikan suatu peristiwa dengan alasan perilaku yang menjadi penyebabnya. Terdapat beberapa contoh elemen teori atribusi menurut (Samsuar, 2019) yaitu :

- a. Atribusi Internal, merupakan atribusi yang mencerminkan kegagalan serta keberhasilan yang dilakukan oleh faktor yang bersifat dari dalam dan internal.
- b. Atribusi Eksternal, merupakan atribusi yang dipengaruhi oleh faktor yang menyebabkan kegagalan maupun keberhasilan dalam pihak eksternal atau dari luar.

- c. Atribusi Stabil, merupakan keberhasilan dan kegagalan dalam atribusi yang dipengaruhi oleh peristiwa yang berjangka panjang serta yang sulit akan mengalami perubahan.
- d. Atribusi Tidak Stabil, merupakan sifat yang sementara sebagai penentu faktor keberhasilan dan kegagalan.
- e. Atribusi dapat Dikontrol, merupakan dimana kondisi atribusi dapat dikendalikan oleh pihak pengelola serta mengetahui kondisi keberhasilan dan kegagalan.
- f. Atribusi Tidak dapat Dikontrol, merupakan suatu kondisi dalam keberhasilan dan kegagalan yang dimana kondisi tersebut tidak dapat dikendalikan maupun di kelola.

Teori atribusi dinilai relevan karena penelitian ini menggunakan penjelasan yang sederhana yang dapat menggambarkan kondisi faktor-faktor yang mendukung adanya kegagalan dan keberhasilan. Elemen teori atribusi ini yang merujuk serta difokuskan kedalam atribusi internal dan atribusi eksternal. Alasannya adalah perilaku seseorang untuk taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan harus ada kemampuan yang dimiliki terlebih dahulu dalam membayar pajak. Hal ini berkaitan dengan persepsi wajib pajak dari dalam menentukan faktor-faktor kemauan serta keengganan dalam membayar pajak. Dimensi ini berkaitan dengan dimensi sebab akibat yaitu apakah kondisi bisa dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri.

Penyebab perilaku seseorang yang nantinya akan memberikan suatu kesan yang tersendiri yang terbentuk dalam faktor pengaruhnya. Kesan yang nantinya akan ditarik kesimpulan. Atribusi ialah proses pembentukan kesan yang membahas tentang seseorang atau diri sendiri. Menurut (Timur, 2015) penentuan faktor internal dan eksternal yang menjadi penentu perilaku dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

a. Khusus

Khusus yaitu seseorang akan mempersiapkan persepsi perilaku seseorang atau individu lain secara berbeda dalam suatu kondisi yang berlainan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh atribusi internal dan eksternal. Atribusi internal merupakan apabila perilaku seseorang yang dinilai dianggap biasa. Sebaliknya, apabila kondisi atribusi eksternal merupakan suatu hal yang luar biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat.

b. Konsensus

Konsensus yaitu respon perilaku seseorang yang dianggap mempunyai kesamaan pandangan untuk merespon dalam situasi yang sama. Konsensusnya tinggi dalam atribusi internal maka termasuk ke dalam atribusi internal.

c. Konsistensi

Konsistensi merupakan penilaian perilaku seseorang yang menilai perilaku orang lain yang akan memberikan respon yang sama

dari waktu ke waktu. Apabila konsistensi perilaku itu akan menyebabkan hal-hal yang termasuk dalam faktor internal.

Perbedaan yang menunjukkan terhadap perilaku individu dalam kondisi perbedaan situasi. Kondisi yang merujuk terhadap konsistensi akan memberikan respon yang baik dari waktu ke waktu. Konsistensi terdapat dalam kondisi faktor internal yang termasuk dalam teori atribusi. Apabila konsistensi termasuk dalam faktor internal, konsensus juga termasuk dalam faktor internal yang dapat merespon dari kesamaan pandangan seseorang dari waktu ke waktu secara bertahap. Kondisi khusus sebagai pengamat akan dianggap biasa oleh faktor internal, penilaian ini berdasarkan nilai perilaku internal yang dianggap biasa oleh pihak pengamat.

Apabila ketiga itu terpenuhi, maka akan menyebabkan atribusi eksternal. Tetapi jika tidak dapat terpenuhi maka dapat berpengaruh dari atribusi internal. Tipe yang seringkali dijumpai merupakan tipe kesalahan dalam atribusi yang keliru karena terjadinya korespondensi. Bias korespondensi adalah suatu kecenderungan dalam menjelaskan perilaku seseorang terhadap penjelasan perilaku yang tercermin dari disposisi, untuk itu kemungkinan faktor situasionalnya akan muncul. Kecenderungan akan menjadi lebih kuat yang terjadi dalam masyarakat dengan berbudaya barat. Budaya ini akan saling berkaitan satu sama lain karena masih sama dengan satu teori.

Suatu alasan mengapa memilih teori ini adalah untuk melaporkan penilaian pajak, maka wajib pajak berhak melaporkan terkait dengan kondisi wajib pajak. Kondisi seseorang untuk melakukan persepsi wajib pajak berpengaruh ke dalam kondisi internal maupun eksternal dari wajib pajak. Maka kondisi teori tersebut sangat relevan untuk penelitian ini, yang memberikan efek bagi pengamat dalam suatu perilaku yang dilakukan.

Efek aktor pengamat yaitu kecenderungan dalam atribusi perilaku yang lebih ke dalam faktor eksternal dari pada faktor internal. Mengutamakan diri sendiri dalam atribusi akan memberikan perilaku yang positif terhadap faktor internal dan perilaku negatif terhadap faktor eksternal. Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam teori atribusi ini, dalam menyeimbangkan efek dari faktor internal dan eksternal yang memberikan respon mengutamakan perilaku diri sendiri yaitu :

a. Kelebihan teori atribusi

- 1) Teori atribusi mempunyai kemampuan untuk memberikan suatu prediksi guna membantu dalam membatasi semua yang ditawarkan oleh kehidupan.
- 2) Teori atribusi efektif perilaku ketika identifikasi untuk memprediksi penyebab dilakukan dengan benar.

b. Kekurangan teori atribusi :

- 1) Kesimpulan menjadi tidak akurat dalam penilaian yang salah.
- 2) Menimbulkan harapan untuk perilaku tertentu dari seorang diri maupun orang lain yang tidak kenyataan.

- 3) Teori atribusi membuat pernyataan berbagai sebab terabaikan.
- 4) Teori atribusi yang kesimpulannya dibuat seorang kemungkinan menjadi bias karena lebih melestarikan citra dirinya sendiri.

Kelebihan dan kekuarangan dalam teori ini akan memunculkan manfaat teori atribusi bagi semua kalangan maupun peneliti. Adanya manfaat yang digunakan dalam semua kalangan, semakin terasa manfaat yang semakin berpengaruh dalam penggunaannya serta akan memberikan respon yang baik dan relevan. Adapun manfaatnya yaitu :

- a. Dapat memahami berbagai pengertian atribusi yang dikemukakan oleh para ahli.
- b. Dapat memahami asumsi yang terdapat didalam dasar teori atribusi.
- c. Memahami berbagai kesalahan dalam atribusi.
- d. Memahami kekurangan dan kelebihan dalam teori atribusi.
- e. Dapat memahami kritik terhadap teori atribusi.

Manfaat teori atribusi dapat dijadikan pemahaman yang masih kurang terkait kesalahan yang masih banyak dipungkiri, halnya teori atribusi ini dapat menterkaitkan suatu hubungan yang menjadi lebih bermanfaat kedepannya. Hubungan teori atribusi dalam memahami kritik yang diberikan akan memberikan manfaat, sebagai acuan untuk kedepannya lebih baik lagi.

9. Pengertian Pajak

Pengertian pajak dalam buku Perpajakan Teori Dan Kasus (Resmi, 2019) menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H menyatakan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak menurut S.I. Djajadiningrat merupakan pajak sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturann yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Dr. N. J. Feldman pajak ialah prestasi yang dipaksakan sepihak dan oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang di tetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 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 dan

digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya sebagai kemakmuran rakyat.

10. Fungsi Pajak

Menurut (Resmi, 2019) fungsi pajak dibagi menjadi dua fungsi yaitu fungsi sumber keuangan negara (*budgetair*) dan fungsi pengatur (*regularend*) yang dipaparkan sebagai berikut :

a. Fungsi Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Pajak memiliki fungsi sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, contoh : penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan APBN.

b. Fungsi Pengatur (*Regularend*)

Pajak digunakan sebagai alat pengatur terlaksananya kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi untuk mencapai tujuan di luar bidang keuangan, contoh : untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri perlu dikenakan tarif nol persen terhadap ekspor.

11. Jenis-Jenis Pajak

Pajak menurut pengenaan di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

a. Pajak Pusat

Pajak yang penghasilannya diberikan kepada pemerintah pusat yang dipergunakan sebagai biaya rumah tangga negara, contoh : Pajak

Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

b. Pajak Daerah

Pajak yang penghasilannya diberikan kepada pemerintah daerah baik untuk tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten/kota berfungsi sebagai biaya rumah tangga negara. Pajak provinsi mencakup pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan. Pajak kabupaten/kota mencakup pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan bahan galian golongan c, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

12. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor tergolong kedalam bagian dari pajak daerah yang diatur dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 merupakan pajak yang atas kepemilikannya atau penguasaan kendaraan bermotor. Pelaksanaanya dilakukan dikantor SAMSAT yang melibatkan beberapa instansi yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah RI, serta PT Asuransi Jasa Raharja.

13. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor merupakan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor sebagai tanda kepemilikan dalam objek pajak, dengan pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan yang memiliki roda yang bergandengan yang dapat dioperasikan dikalangan jalan darat dan air. Pengecualian dari pengertian kendaraan bermotor yaitu :

- a. Kereta Api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

14. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor menggunakan orang pribadi atau badan yang memiliki serta menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan wajib pajak badan yang mempunyai kewajiban perpajakan yang dapat diwakili oleh pengurus atau kuasa badan. Wajib pajak kendaraan bermotor yang secara nyata mempunyai hak untuk

melakukan pembayaran pajak kendaraan yang wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan.

15. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor terbagi menjadi dua unsur yang terkandung didalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 yaitu :

- a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB).
- b. Bobot yang menggambarkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dari dampak penggunaan kendaraan bermotor.

Bedasarkan pajak kendaraan bermotor yang tidak diketahui NJKB dapat dilihat dari jenis faktor-faktor :

- a. Harga kendaraan bermotor terdapat isi silinder tenaga yang sama.
- b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk pribadi maupun umum.
- c. Harga kendaraan bermotor terdapat merk yang sama.
- d. Harga kendaraan bermotor terdapat tahun pembuatan yang sama.
- e. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor yang sejenis.
- f. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen pemberitahuan impor barang.

Beban kendaran dapat dihitung dari pertimbangan faktor-faktor berikut :

- a. Tekanan gandar yang dapat dibedakan dalam jumlah sumbu atau as, roda, serta berat kendaraan bermotor.

- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dapat dibedakan sejenis solar, bensin, gas, listrik, serta tenaga surya.
- c. Jenis penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dapat dibedakan menjadi jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

Perhitungan dasar pengenaan pajak yang diatur dalam keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011, nilai jual kendaraan bermotor yang ditetapkan yaitu 60% untuk kendaraan bermotor angkutan umum orang sedangkan untuk kendaraan bermotor angkutan barang yang ditetapkan sejumlah 80%.

16. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Penetapan tarif pajak kendaraan bermotor pribadi yang diatur dalam peraturan daerah yaitu :

- a. Kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% serta paling tinggi 2%.
- b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua tarif yang berlaku secara progresif terendah senilai 1% dan terbesar 10%.

Tarif pajak kendaran bermotor pribadi yang ditetapkan sebagai berikut :

- a. Kepemilikan kendaraan bermotor pertama senilai 1,75%.
- b. Kepemilikan kendaraan roda empat dan seterusnya dikenakan tarif progresif berdasarkan nama, alamat, dan tanda pengenal diri yang sudah diatur yaitu :

- 1) Pajak kendaraan bermotor kepemilikan kedua sebesar 2,25%.
 - 2) Pajak kendaraan bermotor kepemilikan ketiga sebesar 2,75%.
 - 3) Pajak kendaraan bermotor kepemilikan keempat sebesar 3,25%.
 - 4) Pajak kendaraan bermotor kepemilikan kelima sebesar 3,75%.
- c. Kepemilikan kendaraan bermotor roda dua atau tiga serta seterusnya dikenakan tarif progresif berdasarkan nama, alamat, tanda pengenal diri.
- d. Tarif pajak kendaraan bermotor progresif untuk kendaraan bukan umum seperti yang dimiliki oleh badan, pemerintah daerah serta kendaraan umum tidak memberlakukan tarif progresif.

17. Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Tata cara atau alur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersamaan dengan dilaksanakannya pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan yaitu :

- a. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling
 - 1) Wajib pajak wajib membawa STNK, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), serta identitas pemilik asli Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
 - 2) Serahkan persyaratan yang dibawa kepada petugas.
 - 3) Berikan nominal uang yang sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
 - 4) Serah terima STNK yang telah disahkan dan SKPD dengan masa yang berlaku untuk satu tahun kedepan.

b. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT (*Drive Thru*)

SAMSAT (*Drive Thru*) adalah layanan pembayaran pajak kendaraan dimana wajib pajak kendaraan bermotor tidak perlu turun dari kendaraan sehingga lebih efektif dan efisien.

- 1) Wajib pajak wajib membawa STNK, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), serta identitas pemilik asli Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- 2) Serahkan persyaratan yang dibawa kepada petugas.
- 3) Ikuti antrian yang ada.
- 4) Berikan nominal uang yang sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
- 5) Serah terima STNK yang telah disahkan dan SKPD dengan masa yang berlaku untuk satu tahun kedepan.

c. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT outlet atau induk

- 1) Wajib pajak wajib membawa STNK, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), serta identitas pemilik asli Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- 2) Serahkan persyaratan yang dibawa kepada petugas loket pendaftaran.
- 3) Silahkan menunggu sesuai antrian.
- 4) Berikan nominal uang yang sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

- 5) Serah terima STNK yang telah disahkan dan SKPD dengan masa yang berlaku untuk satu tahun kedepan.

d. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT

Syarat yang harus dipenuhi oleh wajib pajak yang menggunakan layanan E-SAMSAT yaitu :

- 1) Data kepemilikan kendaraan harus sesuai dengan wajib pajak yang ada didalam server SAMSAT.
- 2) Status kendaraan bermotor tidak boleh blokir *Ranmor* atau blokir data kepemilikan.
- 3) Memiliki nomor seluler yang aktif.
- 4) Wajib memiliki nomor rekening tabungan serta kartu ATM.
- 5) Kendaraan yang dapat melakukan daftar ulang adalah wajib pajak yang NIK atau Nomor KTP-nya terdaftar diserver SAMSAT.
- 6) Pembayaran pajak kendaraan berlaku untuk daftar ulang satu tahun.
- 7) Tidak memberlakukan pembayaran bersamaan dengan ganti STNK lima tahun.
- 8) Masa pemberlakuan pajak dapat dibayar kurang lebih enam bulang dari jatuh tempo.
- 9) Wajib pajak perseorangan atau pribadi bukan dari badan usaha maupun yayasan.

18. Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Penentuan pembagian hasil pajak kendaraan bermotor kabupaten atau kota berupa Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) sebagai berikut :

- a. PBBKB yang dihasilkan akan dibagikan sebesar 70% untuk wilayah kabupaten atau kota.
- b. Pembagian PBBKB secara proporsional untuk wilayah kabupaten atau kota paling rendah 70%.

Berdasarkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di kabupaten atau kota yang bersangkutan selisihnya dibagi rata kepada seluruh provinsi yang bersangkutan dengan kabupaten atau kota.

19. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut (Hantono, 2022) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana keadaan wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu :

- a. Adanya kondisi sistem perpajakan dan administratif.
- b. Tata cara pelayanan terhadap wajib pajak.
- c. Tarif perpajakan.
- d. Adanya pemeriksaan pajak.
- e. Penegakan pajak dan pengetahuan pajak.

20. Kesadaran wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak atas suatu objek yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai objek. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan maupun perasaan yang terkait dengan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan (Ngadiman, 2020).

Beberapa bentuk kesadaran wajib pajak untuk mengukur tingkat kesadaran membayar kewajiban perpajakannya yaitu menurut (Kurnia, 2020) dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Wajib pajak memiliki arti pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya terhadap perilakunya terkait kewajiban perpajakan.
- b. Wajib pajak memiliki arti pengetahui selanjutnya memahami serta dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
- c. Wajib pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan untuk menyikapi kewajiban perpajakan.

21. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Hidayat & Wati, 2022) kualitas pelayanan wajib pajak merupakan nilai yang berdasarkan presepsi yang diakui oleh masyarakat,

apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang telah diterima wajib pajak dengan sesuai harapan serta berkualitas bagus maupun pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan wajib pajak dengan berkualitas buruk.

22. Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan hukum yang diberlakukan oleh pemerintah kepada pelanggar wajib pajak dengan membayar denda sesuai dengan nominal yang diberlakukan. Diberlakukannya sanksi wajib pajak dapat meminimalisir jumlah pelanggar serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Indikator yang mempengaruhi sanksi pajak menurut (Ismanto, 2021):

- a. Keterlambatan melaporkan dan membayar pajak harus dikenai sanksi.
- b. Tingkat penerapan sanksi.
- c. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- d. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari penjelasan indikator diatas peneliti menggunakan indikator menurut (Ismanto, 2021) karena sesuai dengan penelitian yang diambil, serta sanksi wajib pajak yang digunakan agar mendapatkan sanksi yang sesuai untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam mencari perbandingan serta selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian terhadap kajian terdahulu. Penelitian ini diharapkan dapat memposisikan untuk menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Bagian ini peneliti dapat mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait terhadap penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema dalam penulis kaji.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
1.	(Widajanti & Anwar, 2020)	Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan)	X1 Pemutihan TKB X2 Kesadaran Wajib Pajak X3 Sosialisasi Pajak X4 Pelayanan	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Teknik analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji normalitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji heterokedastisitas.	1) Pemutihan pajak kendaraan berdampak positif kepada wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Kesadaran wajib pajak berdampak positif terhadap wajib pajak kendaraan bermotor. 3) Sosialisasi pajak berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

						kendaraan bermotor. 4) Pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2.	(Putri Isnaini, 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa)	X1 Kesadaran Wajib Pajak X2 Sanksi Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis.	Kesadaran wajib pajak dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan serta simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3.	(Malau <i>et al.</i> , 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan	X1 Kesadaran Wajib Pajak X2 Pengetahuan Pajak X3 Sanksi Pajak X4 Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Teknik analisis regresi linear berganda	Hasil analisis secara parsial, kesadaran wajib pajak, pengetahuan akan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Secara simultan kesadaran wajib pajak, pengetahuan akan pajak, sanksi pajak

						dan pelayanan fiskus terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	(Ni Komang Ayu Juliantari & Dicriyani, 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar	X1 Kesadaran Wajib Pajak X2 Kualitas Pelayanan X3 Kewajiban Moral X4 Sanksi Pajak X5 Sosialisasi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Uji statistik diskriptif, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji statistik f, uji determinasi, uji t	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 5. Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	(Sarlina <i>et al.</i> , 2019)	Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas,	X1 Akses Pajak X2 Fasilitas	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Analisis regresi linier berganda, uji	Hasil analisis akses pajak berpengaruh

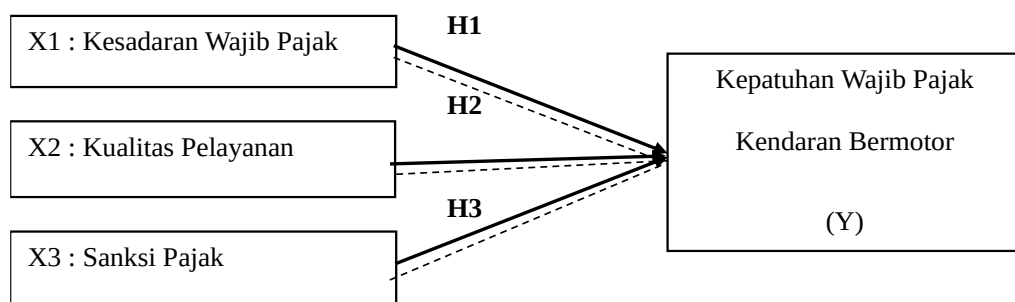
		Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	X3 Kualitas Pelayanan X4 Persepsi Reward		deskriptif statistik, uji hipotesis	positif terhadap kepatuhan wajib pajak, fasilitas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi reward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	---	--	-------------------------------------	--

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran mengenai hubungan antara variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kerangka berpikir mempunyai maksud dan tujuan untuk menjawab serta memecahkan persoalan tentang penelitian yang berpengaruh antar variabel.

Penelitian ini akan memaparkan terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam kesadaran wajib pajak, kualitas

pelayanan pajak dan sanksi wajib pajak merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak akan berperilaku memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Tujuan kerangka pikir peneliti dapat memecahkan persoalan penelitian yang berpengaruh antara variabel.



Gambar 3. Kerangka Pikir

D. Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian (Putri Isnaini, 2021) pengaruh kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan. Artinya semakin tingginya kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Teori atribusi ini berpengaruh terhadap penyebab kondisi penilaian seseorang yang akan memunculkan pengaruh sebab dan perilakunya, sehingga kondisi terhadap seseorang muncul dari dalam diri

oleh seorang individu. Karena kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dari dalam diri yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dapat mendorong hati nurani untuk mematuhi secara sukarela dan ikhlas tanpa paksaan.

Hal ini akan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widajantie & Anwar, 2020), (Malau *et al.*, 2021) dan (Ni Komang Ayu Juliantari & Dicriyani, 2021) yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Hal ini merupakan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang sama, sehingga penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian menurut (Sarlina *et al.*, 2019), (Widajantie & Anwar, 2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Artinya semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Teori atribusi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal dari luar yang berhubungan dengan kepatuhan pajak yang berpengaruh

terhadap perilaku akan memberikan pengaruh didalamnya. Perilaku seseorang akan muncul adanya pengaruh akibat situasi kondisi dari luar diri. Pengaruh kualitas pelayanan pajak yang baik kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin meningkat dapat memberikan citra yang baik kepada masyarakat yang semakin nyaman dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memungkinkan masyarakat mampu membayar pajak sesuai dengan aturan serta fasilitas pelayanan yang semakin meningkat. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian menurut (Malau *et al.*, 2021) sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Sanksi merupakan penyebab luar yang berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak. Teori atribusi berpengaruh terhadap adanya perilaku seseorang sehingga memunculkan pengaruh kondisi karena adanya tuntutan situasi dari luar. Perilaku seseorang yang muncul dari luar lingkungan memberikan dampak yang semakin tingginya sanksi pajak yang diberikan akan berpengaruh

terhadap kepatuhan pajak yang akan semakin meningkat, akan tersadarnya masyarakat dalam pembayaran pajak semakin tepat waktu sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh pemerintah.

Selaras dengan penelitian sebelumnya (Ni Komang Ayu Juliantari & Dicriyani, 2021) dan (Putri Isnaini, 2021) yang menunjukkan hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga memberikan dampak yang positif terhadap pembayaran pajak yang diberikan terhadap wajib pajak yang melanggar. Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan keadaan yang kondusif serta disiplin, maka semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka tingkat kepatuhan pajak semakin tinggi dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H3 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Masyarakat yang memiliki kesadaran dalam membayar pajak akan terdorong untuk membayar pajak tepat pada waktunya dalam hal ini merupakan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adanya kesadaran untuk mematuhi aturan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak terhadap masyarakat yang membayar pajak dalam meningkatkan pelayanan

pembayaran menjadi faktor penting dalam pembayaran pajak, hal ini masyarakat menjadi termotivasi akan sadarnya membayar pajak tepat pada waktunya. Sehingga dalam peningkatan kualitas pelayanan berdampak dalam sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan sanksi yang diberikan kepada masyarakat dalam keterlambatan membayar pajak serta tidak sesuai dengan aturan yang diberlakukan. Dengan demikian dapat diduga bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4 : Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan terhadap penelitian ini maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan pengujian ulang dalam model penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain.

2. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya disarankan agar meneliti terhadap ruang lingkup yang lebih luas, agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.
3. Untuk wajib pajak di Kabupaten Boyolali disarankan dapat meningkatkan kesadaran untuk memenuhi kepatuhan pajak.
4. Untuk pemerintah, dalam hal ini pemerintah Kabupaten Boyolali yang bertanggung jawab dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor diharapkan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan dan edukasi agar meningkatkan kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ismaya Hasanudin, Dandan Ramdhani, M. D. B. G. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta : Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65–85.
- Arif, R. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. 3–20.
- Ayu, D., & Kusuma, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017. *Jurnal Parameter*, 5(2), 117–131.
- Belkoui, A. R. (2006). *Teori Akuntansi* (Ketiga). Jakarta : Salemba Empat.
- Cecelia, I., & Tarigan, B. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Kewajiban Pajak , dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM Pasar Kalideres Jakarta Barat). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 2–10. <https://doi.org/jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Universitas Diponegoro.
- Gregoriani Chinantia Masur, Y. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 2–17.
- Hantono, R. F. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak , sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(1), 747–758. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Ida Rahmawati. (2021). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Sukoharjo.
- Ismanto, Y. M. J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155. <https://doi.org/http://openjournal.umpam.ac.id/index.php/JABI>
- Ketut, N., Rahayuni, A., & Purnamawati, I. G. A. (2022). Pengaruh Karakteristik Wirausaha , Penggunaan Informasi Akuntansi dan Promosi Terhadap Keberhasilan UMKM di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humaika*, 12(1), 127–136.

- Kurnia, R. (2020). *Perpajakan, Konsep, Sistem dan Implementasi* (Revisi). Bandung : Rekaya Sains.
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Pajak , Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Journal of Economics and Business*, 5(September), 551–557. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : Andi.
- Martini, N. P. R. (2017). Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal Pada Penghentian Prematur Proses Audit. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2(6), 675–700.
- Maryono, Y. A. A. (2023). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 14(02), 296–305.
- Meilita, S., & Pohan, H. T. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , Dan E-filing , Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Kelapa Gading. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1165–1178. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jet.v2i2.14494>
- Ngadiman, A. R. (2020). Analisis Efektivitas Kebijakan Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kegiatan Transaksi E-Commerce. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi Tarumanagara*, 2, 1861–1868.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I. M. S., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Noviani, S. (2018). Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada UMKM di Kota Magelang) (Studi Empiris pada UMKM di Kota Magelang). 8–56.
- Nugroho, A. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Minat Terhadap Prestasi Kerja, Pada Mata Diklat Keselamatan Dan Kesehatan, Di SMK Negeri 1 Sedayu. 2–149.
- Putri Isnaini, A. K. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori & Kasus. Edisi Sebelas* (Edisi 11 B). Jakarta : Salemba Empat.
- Samsuar. (2019). *Atribusi*. 2(1), 65–69.
- Saraswati, L. (2021). Determinan Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Wonorejo Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 83–98.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Surmatik. (2019). *Perilaku Organisasi*. Sidoarjo : Umsida Press.
- Susanti, A. (2021). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
- Syukron, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Pengiriman JNE Cabang Karangawen Demak. 2–113.
- Tahulending, R. F., & Palenewen, J. M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Girian Permai. 1(4), 1–15.
- Timur, A. M. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Kesadaran Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Instansi Militer. *National Conference on Applied Bussiness*, 2–12.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 3(2), 129–143.
- Yuniar, A., & Saputra, W. A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Cakung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1738–1745. <https://doi.org/http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
<https://bapenda.semarangkota.go.id> Diakses pada 9 Oktober 2023.
<https://boyolalikab.bps.go.id> Diakses pada 9 Oktober 2023.
<https://kemenkeupedia.kemenkeu.go.id> Diakses pada 19 Oktober 2023.
- Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak yang atas Kepemilikannya atau Penguasaan Kendaraan Bermotor.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang No. 33 Tahun 2002 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) merupakan rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang disetujui oleh Dewan Rakyat Perwakilan Daerah.