

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN *COMPLIANCE COSTS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, MANDATORY AWARENESS TAXES, AND COMPLIANCE WITH COSTS MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE WITH TAX SANCTIONS AS MODERATION

**PUTRI PERMATASARI
A062221031**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN *COMPLIANCE COSTS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PERPAJAKKAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, MANDATORY AWARENESS TAXES, AND COMPLIANCE WITH COSTS MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE WITH TAX SANCTIONS AS MODERATION

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister
disusun dan diajukan oleh

**PUTRI PERMATASARI
A062221031**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN COMPLIANCE COST TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

disusun dan diajukan oleh


PUTRI PERMATASARI
A062221031


Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Pada tanggal 28 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. Syarifuddin, SE., Ak., M.Soc., Sc., CA.
NIP. 196302101990021001


Prof. Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA
NIP. 196704141994121001

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi


Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.
NIP. 196811251994122002



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.
NIP. 196402051988101001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putri Permatasari

NIM : A062221031

Jurusan/program studi : Magister Akuntansi

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN COMPLIANCE COSTS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 26 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Putri Permatasari

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan *Compliance Costs* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi.

Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Program Pendidikan Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Seiring dengan selesainya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda Drs. Agusman Hanisi, M.Si dan Ibunda Sartinah, S.Pd untuk pemberian yang tidak terbatas, cinta tanpa akhir, dan doa yang tiada akhir kepada penulis. Serta kepada saudara penulis, terima atas nasihat, doa, dan untuk berbagi saat-saat terindah dengan penulis. Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapat bimbingan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang terhingga kepada.

- 1 Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- 2 Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.
- 3 Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, SE., Ak., M.Soc., Sc., CA. Selaku pembimbing I dan bapak Prof. Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu dan penuh kesabaran dalam membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis. Arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
- 4 Ibu Prof. Dr. Mediaty, SE.,Ak.,M.Si.,CA Ibu Dr. Andi Kusumawati, SE.,Ak.,M.Si.,CA dan Bapak Dr. Yohannis Rura, M.SA., Ak., CA, selaku tim penguji yang telah banyak memberikan kritik dan saran kepada penulis mulai dari proses ujian prosal sampai pada penyelesaian tesis ini.
- 5 Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf lingkup Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- 6 Teman-teman Magister Akuntansi angkatan 20221 terkhusus kelas B, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat meskipun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan tesis ini.

Makassar, Juni 2024

Putri Permatasari

ABSTRAK

PUTRI PERMATASARI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Compliance Costs terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi* (dibimbing oleh Syarifuddin dan Syamsuddin).

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan *compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Kendari. Penentuan sampel memakai teknik *accidental sampling*, yang dapat didefinisikan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 342.751 wajib pajak. Dengan menggunakan rumus *slovin*, diperoleh 100 orang responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan *compliance costs* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan dapat memoderasi pengaruh dari kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan *compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, *compliance cost*, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan



ABSTRACT

PUTRI PERMATASARI. *Influence of Service Quality, Taxpayer Awareness and Compliance Costs on Motor Vehicle Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as a Moderating Variable* (Supervised by Syanfuddin and Syamsuddin).

This research aims to test and analyze the influence of service quality, taxpayer awareness, and compliance costs on motor vehicle taxpayer compliance with tax sanctions as a moderating variable. The research object is motor vehicle taxpayers registered at the Kendari City Samsat Office. The sample was determined using an accidental sampling technique, which can be defined as a sampling technique based on chance. The total population in this study was 342,751 taxpayers. Using the Slovin formula, 100 respondents were obtained. Data collection used a questionnaire with data analysis using the SPSS application. The results of the study showed that service quality and taxpayer awareness had a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance, while compliance costs had a negative effect on motor vehicle tax compliance. Tax sanctions can moderate the influence of service quality, taxpayer awareness, and compliance costs on motor vehicle taxpayer compliance

Keywords: Service Quality, Taxpayer Awareness, Compliance Cost. Motor Vehicle Taxpayer Compliance and Tax Sanctions



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	10
2.1.1 <i>Teori of Planned Behavior</i>	10
2.1.2 Teori Atribusi (Attribution Theory)	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	14
2.1.6 <i>Compliance costs</i>	15
2.1.7 Sanksi Pajak	17
2.2 Tinjauan Empiris	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	22
3.1 Kerangka Konseptual	22
3.2 Hipotesis	24
BAB IV METODE PENELITIAN	30
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
4.3 Populasi dan sampel	30
4.4 Jenis dan Sumber Data	32
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
4.7 Instrumen Penelitian	36
4.8 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
4.9 Teknik Analisis Data	36
4.10 Uji Asumsi Klasik.....	37
4.11 Uji Hipotesis	39
BAB V HASIL PENELITIAN	42
5.1 Deskripsi Data.....	42
5.1.1 Gambaran Umum Responden	42
5.1.2 Karakteristik Responden	42
5.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	46
5.3 Teknik Analisis Data	53
5.3.1 Uji Validitas dengan Eksploratory Factor Analysis	53
5.3.2 Uji Reliabilitas	55

5.4 Uji Asumsi Klasik	56
5.5 Analisis Regresi	58
5.5.1 Analisis Regresi sebelum berinteraksi dengan Variabel Moderasi	59
5.5.2 Analisis Regresi Setelah berinteraksi dengan Variabel Moderasi	61
5.6 Uji Hipotesis	63
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	63
5.6.2 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak..	64
5.6.3 Pengaruh <i>Compliance costs</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.	64
5.6.4 Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	64
5.6.5 Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	65
5.6.6 Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh <i>Compliance Costs</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.....	65
BAB VI PEMBAHASAN	67
6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	67
6.2 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak...	69
6.3 Pengaruh <i>compliance cost</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.....	70
6.4 Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	71
6.5 Sanksi Perpajakan memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak	73
6.6 Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh <i>Compliance Cost</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	74
BAB VII PENUTUP	76
7.1 Kesimpulan	76
7.2 Implikasi Penelitian	79
7.3 Keterbatasan.....	79
7.4 Saran Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kota Kendari	3
1.2 Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak	4
5.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	43
5.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
5.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	44
5.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	45
5.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan.....	46
5.6 Makna Penilaian Secara Deskriptif Variabel Penelitian	46
5.7 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitass Pelayanan.....	47
5.8 hasil rekapitulasi Variabel kesadaran wajib pajak.....	48
5.9 hasil rekapitulasi Variabel Compliance cost.	49
5.10 hasil rekapitulasi Variabel Sanksi Perpajakan.	50
5.11 hasil rekapitulasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	51
5.12 Hasil Uji Validitas dengan <i>Explanatory Factor Analisis</i>	52
5.13 <i>Anti Image Matrices</i>	53
5.14 Uji Reliabilitas.....	54
5.15 Hasil Uji Normalitas.....	55
5.16 Hasil Uji Multikolinearitas	56
5.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas- <i>Uji Glejser</i>	56
5.18 Koefisien Determinasi Sebelum Interaksi.....	58
5.19 Hasil Analisis Regresi linear berganda.....	58
5.20 Uji Analisis Setelah Berinteraksi dengan Variabel Moderasi	60
5.21 Hasil Analisis Regresi Moderasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Koseptual.....	25
5.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	57
5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas- Scatterplot	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner	79
2 Tabulasi Data.....	82
3 Rekapitan Tabulasi Data	84
4 Olahan Data Penelitian.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional. Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri (Utama, 2013).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusydi, 2009)

Sumber dana utama pemerintah berupa penerimaan dari sektor pajak, untuk penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah, karenanya pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya, yang salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor (AR et al., 2020).

Pasal 2 Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak propinsi terdiri

dari lima jenis pajak, antara lain, pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010:393). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Propinsi Sulawesi Tenggara, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja (Eva et al., 2023)

Pajak kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam mendanai pembangunan daerah. Pembangunan daerah di setiap kabupaten atau kota salah satunya didanai dari dana yang diperoleh dari pajak kendaraan bermotor, sehingga hal yang tersebut membuat pemerintah daerah mengoptimalkan pemungutan pajak ini (Dharma & Suardana, 2014). Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor samsat untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sektor pajak ini (Hartopo et al., 2020). Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Kendari dari tahun 2019-2023 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Sulawesi Tenggara tahun 2024

Tahun	Bus	Mobil	Truk	Motor	Total
2019	132	41.995	17.240	215.160	274.527
2020	120	39.845	15.178	186.251	241.394
2021	158	55.485	21.898	241.459	319.000
2022	165	63.590	23.983	245.283	333.021
2023	178	69.839	25.431	247.303	342.751

Sumber : Kantor Samsat Kota Kendari (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa, jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat Sulawesi Tenggara mulai tahun 2019-2023 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun tidak berbanding dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Berdasarkan hasil tersebut perlu adanya faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga pengelolaan pendapatan pajak semakin baik. Upaya tersebut dapat dioptimalkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, *compliance costs*, serta sanksi pajak, dengan adanya faktor internal maupun faktor eksternal, hal tersebut dapat mendorong wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 1.2 jumlah kendaraan yang membayar pajak sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Membayar Pajak

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah kendaraan yang Membayar Pajak	Jumlah kendaraan yang Tidak Membayar Pajak	Jumlah kendaraan yang Membayar Pajak (%)	Jumlah kendaraan yang Tidak Membayar Pajak (%)
2019	274.527	60.080	22.437	80%	19%
2020	241.394	50.507	20.170	77%	23%
2021	319.000	84.078	35.976	76%	24%
2022	333.021	256.426	76.594	77%	23%
2023	342.751	260.490	82.260	76%	24%

Sumber : Kantor Samsat Kota Kendari 2023

Tabel 1.2, menunjukkan persentase jumlah wajib pajak yang membayar pajak dan tidak membayar pajak pada tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi setiap tahun. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dikota Kendari setiap tahunnya mengalami penurunan, permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pemungutan pajak yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga tunggakan pajak masih tinggi, serta tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Pada kenyataanya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak, sehingga berdampak terhadap penerimaan pajak. Oleh karena itu dibutuhkan peran pemerintah maupun wajib pajak untuk mengoptimalkan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, tentunya penerimaan negara disektor pajak akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya. Sikap kepatuhan dalam membayar pajak harus dimiliki oleh wajib pajak agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil realisasi yang telah ditetapkan.

Ada beberapa yang menjadi penyebab tingkat kepatuhan wajib pajak , yaitu kualitas pelayanan juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Pelayanan adalah cara petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Dengan terwujudnya pelayanan prima bisa menciptakan kepuasan wajib pajak untuk memenuhi tanggungjawab perpajakannya maka diharapkan mampu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana ketentuan umum pelayanan

publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Penelitian yang dilakukan oleh (Ringan, 2023) dan (Yanti, 2018) adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Faktor berikutnya yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah serta dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sebagaimana *theory of planned behavior* yang menjelaskan mengenai *behavioral belief*. Dimana behavioral belief merupakan suatu keyakinan individu terhadap hasil dari perilaku yang dilakukannya dan evaluasi dari hasil tersebut. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat dibutuhkan karena dengan adanya kesadaran tersebut maka akan meyakinkan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (AR et al., 2020) dan (Wardani & Rumiyaun, 2017) ada hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun penelitian (Hidayatullah, 2021) dan (Dewi et al., 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Faktor selanjutnya *Compliance costs* atau biaya kepatuhan yaitu seluruh biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak bila akan melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak sudah mengusahakan untuk meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajibannya seperti ketentuan undang-undang perpajakan yang

telah ditetapkan, maka wajib pajak mengharapkan supaya biaya yang dikeluarkan bisa sekecil mungkin jika akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tetapi bila jumlah biaya kepatuhan pajak yang harus dikorbankan lebih besar dari ekspektasi wajib pajak, maka akan timbul potensi dalam wajib pajak akan menjadi kurang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani et al., 2021) dan (Afianto, 2017) menunjukkan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Sari, 2013). Hal ini didukung oleh teori atribusi, yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, sanksi perpajakan termasuk dalam faktor eksternal yang merupakan kebijakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak. Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Afianto, 2017) dan Suryanti dan Sari (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dengan penelitian (Hidayatullah, 2021) dan (Afianto, 2017) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak mampu memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merujuk pada penelitian oleh (Wardani & Rumiyatun, 2017) yang meneliti terkait pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan dalam penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terletak pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan, variabel moderasi yaitu sanksi pajak serta lokasi, dan waktu penelitian.

Berdasarkan uraian fenomena di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan *Compliance costs* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah *Compliance costs* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah sanksi perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah sanksi perpajakan dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah sanksi perpajakan dapat memoderasi pengaruh *Compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka peneliti merumuskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 1 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 2 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 3 Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4 Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 5 Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak dalam memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 6 Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak dalam memoderasi pengaruh *Compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoretis

- a) Penelitian ini dapat mengembangkan penelitian dalam bidang akuntansi dan perpajakan, khususnya meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, *compliance costs*, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta sebagai pendukung penelitian-penelitian selanjutnya.
- b) Penelitian ini dapat menjadi referensi sumbangan pemikiran, khususnya dalam bidang akuntansi dan perpajakan serta membantu meningkatkan kepercayaan pembaca.
- c) Penelitian ini dapat menjadi acuan pengembangan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini dapat memberikan kajian ilmiah mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- b) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Theori of Planned Behavior*

Awalnya, teori ini disebut *Theory Of Reasoned Action* (TRA), yaitu sebuah teori yang ditujukan untuk mempelajari dan memprediksi perilaku individu secara lebih spesifik. Teori ini dikemukakan pada 1975 Fishbein dan Ajzen. Pada 1985 teori ini lalu dikembangkan oleh Ajzen menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB). Ajzen berpendapat bahwa faktor utama dari suatu perilaku utama individu adalah niat individu (*Behavior Intention*) terhadap sebuah perilaku tertentu. Dengan kata lain bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku (Ajzen, 1991). Niat adalah suatu dorongan atas perilaku dan tindakan sehingga dapat memprediksi apa yang ingin dilakukan oleh perilaku di ketahui niatnya. Ada 3 faktor yang dapat memengaruhi niat untuk berperilaku, yaitu.

1. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*)
2. *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*).
3. *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Keterkaitan hubungan antara *theory of planned behavior* dengan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak dapat menjadi faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran

untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas dan sanksi pajak diharapkan mampu memberikan efek jera serta penetapan nilai jual objek pajak yang adil juga akan memengaruhi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut (ananda, 2015).

2.1.2 Teori Atribusi (Attribution Theory)

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) menjelaskan suatu konsep tentang perilaku manusia. Teori ini digunakan untuk mengembangkan penjelasan tentang bagaimana mengevaluasi individu secara berbeda, tergantung pada makna yang terkait dengan perilaku tertentu. Pada dasarnya, teori ini mengemukakan bahwa ketika mengamati perilaku seseorang, kita mencoba menentukan apakah perilaku tersebut dipicu secara internal atau eksternal. Perilaku internal adalah perilaku yang dianggap dipengaruhi oleh pribadi seorang individu. Sedangkan perilaku eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu seorang individu yang telah bertindak demikian disebabkan oleh situasi tertentu (Robbins dan Judge, 2008).

Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau external dipengaruhi tiga faktor sebagai berikut.

1. Kekhususan

Kekhususan mengacu pada perilaku seseorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka bisa disebabkan secara internal. Sebaliknya apabila perilaku dianggap tidak biasa maka disebabkan secara external.

2. Konsensus

Konsensus mengacu pada semua individu yang menghadapi suatu kondisi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila

konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara external.

3. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada individu yang selalu merespon dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya jika semakin tidak konsisten maka perilaku tersebut disebabkan secara external.

Teori atribusi relevan dengan penelitian ini, karena faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pada teori atribusi, faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu biaya kepatuhan, hal itu disebabkan individu atau wajib pajak terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan negara yang dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system* dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan pajak yang telah ditetapkan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Nurmantu, (2010) terdapat dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut.

1. Kepatuhan Formal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan

ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi.

(a) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu;

(b) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah;

(c) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan

2. Kepatuhan Material. Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Pengertian kepatuhan material dalam hal ini adalah.

(a) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi;

(b) Wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan; Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik

Menurut Wardani & Rumiyaun, (2017) kepatuhan pajak dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Membayar pajaknya tepat pada waktunya
3. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal (Nafi'i & Suryono, 2021).

Pradana & Firmansyah, (2020) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik

dari pihak maupun otoritas pajak akan memberikan kenyamanan terhadap wajib pajak untuk melaksanakan serta memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang baik bukan hanya dari dilihat dari perlakuan pihak pajak atau petugas pajak saja, namun dapat juga dilihat bagaimana petugas pajak dapat memberikan informasi yang baik dan relevan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga pemerintah dan pihak pajak akan selalu melakukan pembaharuan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Harmenita et al., (2016) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut.

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu serta terpercaya
2. *Responsiveness* (*responsive* atau daya tangkap), kemampuan dalam memberikan bantuan secara tanggap dan cepat kepada wajib pajak
3. *Assurance* (jaminan), kemampuan untuk menyakinkan wajib pajak mengenai pengetahuan secara ramah, sopan, dan memberikan rasa kepercayaan terhadap jasa yang diberikannya.
4. *Empathy* (empati), adanya kepedulian dalam memberikan pemahaman wajib pajak yang sedang kesulitan
5. *Tangible* (berwujud), kemampuan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana dalam melaksanakan proses pelayanan

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya.

Kesadaran wajib pajak adalah sebagai bentuk sifat kesukarelaan seseorang wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dengan memberikan kontribusi

dana dan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sebagai bentuk melaksanakan fungsi dari pemerintah (Yustikasari et al., 2020), Sedangkan Hardiningsih & Yulianawati, (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memiliki kemauan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dipengaruhi karena wajib pajak telah memahami, mengetahui serta melaksanakan semua ketentuan perpajakan yang ada secara benar, sukarela, dan bersungguh-sungguh, sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting untuk mendorong kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, perlu adanya kerelaan dan keikhlasan untuk membayar pajak yang telah menjadi tanggung jawab sebagai warga negara. Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang terkait dengan metode pemungutan pajak, tarif pajak, teknis pemeriksaan pajak, penyidikan pajak, pelayanan kepada wajib pajak, serta penerapan sanksi perpajakan sebagai perwujudan pelaksanaan pajak dengan ketentuan peraturan undang-undangan perpajakan.

Indikator Kesadaran Wajib Pajak yang disampaikan oleh (Wardani et al., 2017) sebagai berikut.

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak.
2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan Negara dan daerah,
3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.

2.1.6 Compliance costs

Compliance costs atau biaya kepatuhan adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak. Rahayu, (2010) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut.

1. *Direct Money cost*, adalah biaya yang dikeluarkan wajib pajak berhubungan dengan penghitungan pajak, biaya pengarsipan, biaya tak terduga (telepon, perjalanan), biaya pengumpulan, pembayaran, dsb.
2. *Time cost*, adalah waktu yang dipakai oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan . Contoh yaitu waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak, waktu untuk menyetorkan pajak.
3. *Psychological cost*, adalah kecemasan karena telah melakukan *tax evasion*

Compliance costs atau biaya kepatuhan yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak diharapkan seminimal mungkin karena wajib pajak telah berusaha untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan lebih besar dari pada ekspektasi wajib pajak, maka akan timbul potensi tidak patuh dalam diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya diluar pajak yang terutang (Afianto, 2017).

Biaya Kepatuhan, dengan indikator yang mengacu pada (Tresnalyani & Jati, 2018).

1. Biaya yang dikeluarkan untuk biaya fotocopy terkait pemenuhan kewajiban perpajakan, biaya pengarsipan dokumen perpajakan, biaya transportasi untuk kunjungan wajib pajak kendaraan bermotor ke tempat penyetoran

pajak.

2. Memahami peraturan perpajakan menyita waktu wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Pergi dan pulang kantor tempat penyetoran pajak kendaraan bermotor menyita waktu wajib pajak kendaraan bermotor
4. Pengadministrasian dokumen pajak menyita waktu wajib pajak kendaraan bermotor
5. Ada rasa cemas jika Bapak/ibu/saudara/l melakukan kesalahan dalam pengisian SPTPD

2.1.7 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan tersebut yang diberikan dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah tercantum dalam undang-undang perpajakan Mardiasmo, (2016).

Mardiasmo (2016) mengemukakan bahwa sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bertemakan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang–undang perpajakan yang dikenal dua macam sanksi yaitu.

1. Sanksi Administrasi, merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana, Merupakan suatu cara terakhir atau benteng hukum yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi; Ketentuan Sanksi Pidana, Denda Pidana, Pidana Kurungan.

Pelaksanaan penegakan hukum secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak yang semakin meningkat dengan mencapai realisasi penerimaan pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi wajib pajak yang melanggar bertujuan untuk mencegah wajib pajak yang tidak patuh sesuai aturan pajak. Ancaman terhadap pelanggaran norma perpajakan dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana, serta ada pula yang dikenakan dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Wardani & Rumiyatun, 2017) sebagai berikut.

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.

2.2 Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, *Compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi sebagai berikut.

Penelitian Utama, (2013) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Yanti, (2018) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Tresnalyani & Jati, (2018) yang menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor . Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB. Sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib.

Penelitian AR et al, (2020) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Balaraja.

Penelitian Hartopo et al, (2020) yang menguji pengaruh kualitas layanan, kesadaran, pemeriksaan, pengetahuan, dan sanksi pajak atas kepatuhan wajib pajak kendaraan. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kesadaran perpajakan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan. Sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian (Cahyani et al, (2021) yang menguji Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan

Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19. Metode analisis data menggunakan Teknik MRA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, efektivitas pajak sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan mempunyai pengaruh negatif terhadap wajib pajak kepatuhan, sementara otoritas pajak tidak berpengaruh. Sanksi perpajakan mampu memoderasi dampak tersebut hubungan antara biaya kepatuhan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kewajiban moral dan pelayanan perpajakan yang dimoderasi dengan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak kepatuhan.

Penelitian Nafi'i & Suryono, (2021) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Surabaya Utara.

Penelitian Dewi et al, (2022) yang menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, biaya kepatuhan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis data dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah linier berganda teknik analisis regresi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, perpajakan kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel dari kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Eva et al., 2023) yang menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Akuntabilitas

Pelayanan Publik, Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS Program. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan retribusi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan masyarakat, akuntabilitas pelayanan, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian (Ringan, 2023) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Isu mengenai kepatuhan perpajakan yang sering terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah munculnya ketidakpatuhan perpajakan. Ketidakpatuhan ini akan menimbulkan penghindaran dan penggelapan pajak yang akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia.

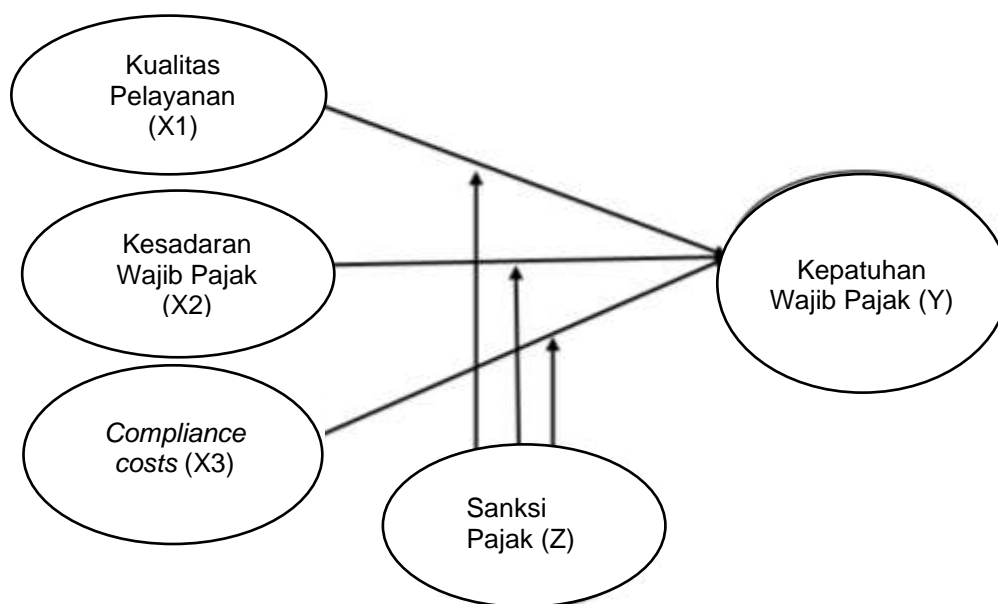
Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Pranata dan Setiawan, 2015). Apabila masyarakat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpajakan maka mereka senang membayar pajak. Kemudahan dan efisiensi dalam pertanggungjawaban pajak sangat dibutuhkan masyarakat agar dapat terus meningkatkan kemauan masyarakat dalam membayar pajak.

Faktor kesadaran membayar pajak memegang peranan penting dalam mendorong kepatuhan membayar pajak kendaraan. Menurut Muliari dan Ery (2009) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Jadi kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak dapat memahami kewajiban perpajakannya.

Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Biaya kepatuhan merupakan biaya-biaya yang ditanggung wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena wajib pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, maka wajib pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya biaya seminimal mungkin terkait pemenuhan pajak.

Sanksi pajak didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Sanksi yang diberikan mulai dari sanksi administrasi sampai sanksi penjara. Wajib pajak diharapkan paham terhadap jenis-jenis sanksi yang akan diberikan sehingga sanksi pajak ini dapat mencegah wajib pajak yang enggan dalam memenuhi kewajibanya. Hal ini disebabkan karena sanksi pajak diatur sangat jelas dalam undang-undang pajak dimana apabila wajib pajak tidak memenuhi ataupun lalai dalam memenuhi kewajibanya maka sanksi ini akan diberikan .

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka, maka dirancang sebuah ketangka konseptual seperti ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Hipotesis

3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semakin efektif dan efisien kualitas pelayanan maka semakin tinggi meningkat kepatuhan wajib pajak. Sebagaimana *theory of planned behavior* yang menjelaskan mengenai *Normative Beliefs* bahwa suatu tindakan seseorang akan muncul berasal dari keyakinan atas harapan normatif yang diberikan orang lain, maka seseorang akan termotivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Pranata & Setiawan, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian Tresnalyani & Jati, (2018) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat

menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini didukung oleh Susmita & Supadmi, (2016) Eva et al, (2023) Ringan, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan terkait bagaimana seseorang dalam berperilaku baik itu alasan atau motif seseorang dalam berperilaku (Heider, 1958). Teori atribusi dapat menentukan penyebab dari perilaku seseorang atau diri sendiri dalam berperilaku dan dapat ditentukan penyebab secara internal dan eksternal yang dapat memengaruhi individu dalam berperilaku (Fred, 2010). Dalam hal ini kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar.

Kesadaran wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara Rahayu (2017) Kesadaran wajib pajak merupakan komponen dalam diri seseorang untuk bertindak sesuai dengan lingkungan sekitar, rutinitas wajib pajak dalam membayar pajak tidak hanya mendorong sikap patuh, taat dan disiplin namun juga diikuti dengan persepsi informasi tentang bagaimana memahami kebijakan pembayaran pajak dalam meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal penting dalam peningkatan kepatuhan. Karena meskipun wajib pajak telah mengetahui perpajakan, tetapi tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak

maka tingkat kesadarannya rendah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh AR *et al.*, (2020) (Hartopo *et al.*, 2020) (Ringan, 2023) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3.2.3 Pengaruh *Compliance costs* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam teori atribusi menjelaskan tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Biaya kepatuhan menentukan perilaku wajib pajak yang mempunyai kesan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan besar maka timbul kesan bahwa wajib pajak tidak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena akan menambah beban dari wajib pajak itu sendiri.

Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/ penyetoran perpajakan. Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi. Biaya-biaya tersebut adalah biaya uang tunai, waktu, dan psikologi. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam artian biaya kepatuhan tersebut memberatkan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Penelitian Tresnalyani & Jati, (2018) Cahyani *et al.*, (2021), menemukan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif artinya jika biaya kepatuhan pajak

semakin tinggi maka kepatuhan pajak semakin rendah terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan biaya kepatuhan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: *Compliance costs* berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3.2.4 Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib

Teori *Planned Behaviour*, di mana kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan sikap positif, norma subyektif, dan kendali perilaku wajib pajak yang pada akhirnya akan mendorong kepatuhan sukarela dan tepat waktu. Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak sangat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak dengan baik dalam menyelesaikan kewajibannya akan membuat kenyamanan bagi wajib pajak. Selain itu intelektual tinggi yang dimiliki petugas pajak saat melayani wajib pajak akan mendorong petugas pajak menyampaikan informasi penting terkait ketentuan peraturan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup. Pemahaman yang cukup tentang ketentuan peraturan pajak akan menghindarkan wajib pajak dari terkena sanksi.

Sanksi pajak yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat diperkuat dengan adanya sanksi pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang semakin tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas semakin baik maka wajib pajak akan patuh dalam pembayaran pajaknya sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak Artha & Setiawan, (2016).

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: Sanksi pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

3.2.5 Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak yang tinggi berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh teori atribusi, yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, sanksi perpajakan termasuk dalam faktor eksternal yang merupakan kebijakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak. Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian sanksi perpajakan memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak karena adanya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan, semakin besar pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak maka sanksinya juga akan semakin berat. Pemberian sanksi pajak adalah untuk menciptakan kepatuhan wajib sehingga wajib pajak disiplin dalam membayar pajak. Adanya sanksi perpajakan yang ditetapkan maka wajib pajak akan lebih berhati-hati serta disiplin dalam membayar pajak.

Sanksi pajak yang tegas cenderung membuat wajib pajak lebih taat membayar pajak. Hasil dari penelitian Anggreni et al., (2021) dan Wijana et al., (2021) mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak semakin tinggi maka akan kecil kemungkinan untuk terkena sanksi pajak sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak. Adanya kesadaran wajib pajak yang lebih baik dengan sanksi pajak yang berlaku dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban

perpajakannya Tahar & Sandy, (2012).

Berdasarkan penjelasan di atas maka di rumuskan hipotesis yaitu sebagai berikut.

H5: Sanksi pajak memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

3.2.6 Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh *Compliance costs* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi yang menunjukkan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal dan eksternal. Semakin tegas sanksi, semakin besar kemungkinan wajib pajak akan mengatribusikan kepatuhan mereka pada faktor eksternal (sanksi) dari pada faktor internal (*compliance costs*). Hal ini karena sanksi yang tegas menimbulkan rasa takut dan konsekuensi yang jelas, sehingga mendorong wajib pajak untuk patuh meskipun *compliance costs* tinggi.

Pada penelitian ini sanksi pajak diduga akan memperkuat hubungan antara *Compliance costs* dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila biaya kepatuhan yang diberikan lebih rendah tentu akan berdampak pada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak dengan baik dan akan menghindarkan wajib pajak terkena sanksi serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan biaya kepatuhan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka.

H6: Sanksi pajak memperkuat pengaruh *Compliance costs* terhadap kepatuhan wajib pajak