

TESIS

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, LITERASI PAJAK, DAN
MORALITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

***THE EFFECT OF FISCAL SERVICES, TAX LITERACY, AND
MORALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE AND TAX
SANCTIONS AS MODERATING VARIABLE***

NUR AZIZAH TASLIM HS

A062231011



**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025**

TESIS

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, LITERASI PAJAK, DAN MORALITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

THE EFFECT OF FISCAL SERVICES, TAX LITERACY, AND MORALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE AND TAX SANCTIONS AS MODERATING VARIABLE

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelas Magister

disusun dan diajukan oleh

NUR AZIZAH TASLIM HS

A062231011



Kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, LITERASI PAJAK, DAN MORALITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

disusun dan diajukan oleh

NUR AZIZAH TASLIM HS
A062231011

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister **Akuntansi** Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Pada tanggal **1 Agustus 2025**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

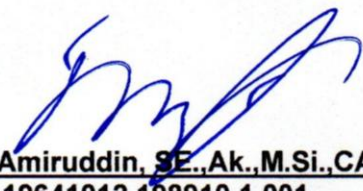
Komisi Penasihat

Ketua

Anggota

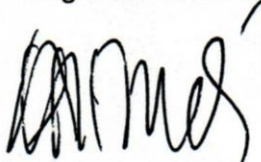


Prof. Dr. Andi Kusumawati, SE., Ak., M.Si., CA
NIP. 19660405 199203 2 003



Prof. Dr. Amiruddin, SE., Ak., M.Si., CA
NIP. 19641012 198910 1 001

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi



Prof. Dr. Aini Indrijawati, SE., Ak., M.Si., CA
NIP. 19681125 199412 2 002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si
NIP. 19640205 198810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nur Azizah Taslim HS

NIM : A062231011

Jurusan/Program Studi : Magister Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, LITERASI PAJAK, DAN MORALITAS

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN

SEBAGAI VARIABEL MODERASI

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 dikemudian 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, 1 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Nur Azizah Taslim HS

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi (M.Ak.) pada program studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti kepada ibu Dr. Andi Kusumawati, SE.,Ak.,M.Si.,CA dan bapak Prof. Dr. Amiruddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, arahan, dan memberi bantuan literatur serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada kedua orang tua dan saudara/i saya atas doa, dukungan, serta motivasi tiada henti-hentinya dalam proses menyelesaikan tesis ini. Tidak lupa pula saya ucapkan banyak terima kasih kepada teman-teman saya yang telah meluangkan waktu dan memiliki kontribusi besar dalam membantu proses penyelesaian penelitian ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan moral yang diberikan hingga akhir penulisan tesis ini.

Terakhir, ucapan terima kasih saya sampaikan kepada staf akademik departemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, serta semua pihak yang memberikan segala bantuan sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.

Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Makassar, 1 Agustus 2025

Peneliti

ABSTRAK

NUR AZIZAH. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Literasi Pajak, dan Moralitas terhadap Kepatuhan wajib pajak dan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (dibimbing oleh **Andi Kusumawati** dan **Amiruddin**)

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan utama daerah, akan tetapi masih banyak wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya secara tertib, hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap penerimaan daerah dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, literasi pajak dan moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Populasi penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Mamuju Tengah. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 100 responden. Data penelitian ini menggunakan data primer dengan metode analisis regresi berganda dan *moderated regression analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan moralitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan literasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian moderasi menunjukkan sanksi perpajakan memoderasi memperkuat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sanksi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib, berbeda dengan variabel moralitas, sanksi perpajakan memoderasi melemahkan pengaruh moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pelayanan fiskus, literasi pajak, moralitas, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

NUR AZIZAH. *The Effect of Fiscal Services, Tax Literacy, and Morality on Taxpayer Compliance and Tax Sanctions as Moderating Variables* (supervised by **Andi Kusumawati and Amiruddin**)

Motor vehicle tax is one of the main sources of regional income, but there are still many taxpayers who have not carried out their obligations in an orderly manner, this will certainly affect regional revenue and the level of taxpayer compliance. This study aims to test and analyse the effect of fiscal services, tax literacy and morality on taxpayer compliance and tax sanctions as moderating variables. The population of this study is all motorised vehicle taxpayers (PKB) in Central Mamuju Regency. The sampling technique used the Slovin formula so that 100 respondents were obtained. This research data uses primary data with multiple regression analysis methods and moderated regression analysis (MRA). The results showed that fiscal services and morality had a significant effect on taxpayer compliance, while tax literacy had no significant effect on taxpayer compliance. The results of moderation testing show that tax sanctions moderate the effect of fiscal services on taxpayer compliance. However, tax sanctions are unable to moderate the effect of fiscal services on mandatory compliance, in contrast to the morality variable, tax sanctions moderate the weakening effect of morality on taxpayer compliance.

Keywords: *fiscal services, tax literacy, morality, tax sanctions, taxpayer compliance*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
PRAKATA	iv
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	10
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Kegunaan penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
1.5 Sistematika penulisan	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 14
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	14
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	14
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	14
2.1.3 Teori Kontijensi (<i>Contingency Theory</i>).....	16
2.1.4 Pelayanan Fiskus	16
2.1.5 Literasi pajak.....	17
2.1.6 Moralitas	17
2.1.7 Sanksi Perpajakan	18
2.1.8 Kepatuhan wajib pajak	18
2.1.9 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	19
2.2 Tinjauan Empiris	20
 BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	 Error! Bookmark not defined.
3.1 Kerangka pemikiran	Error! Bookmark not defined.
3.2 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB IV METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Situs dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
4.5 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
 BAB V HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
5.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
5.4 Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
5.6 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.7 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB VI PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
6.1.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
6.1.2 Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
6.1.3 Pengaruh Moralitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
6.1.4 Sanksi Perpajakan memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.....	Error! Bookmark not defined.
6.1.5 Sanksi Perpajakan memoderasi pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	Error! Bookmark not defined.
6.1.6 Sanksi Perpajakan memoderasi pengaruh moralitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB VII PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
7.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
7.2 Implikasi	Error! Bookmark not defined.
7.3 Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
7.4 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
 DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. 1 Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Mamuju Tengah	1
1. 2 Jumlah Wajib Pajak Membayar Dan Tidak Membayar Pajak	2
5. 1 Distribusi dan Pengembalian Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Deskrriptif Data Variabel	Error! Bookmark not defined.
5.4 Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan Fiskus (X1)	Error! Bookmark not defined.
5.5 Hasil Statistik Deskriptif Literasi Pajak (X2)	Error! Bookmark not defined.
5.6 Hasil Statistik Deskriptif Moralitas (X3).....	Error! Bookmark not defined.
5.7 Hasil Statistik Deskriptif Sanksi Perpajakan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.8 Hasil Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Error! Bookmark not defined.
5. 9 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
5.10 Hasil Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.11 Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.12 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
5.13 Hasil Uji Glesjer	Error! Bookmark not defined.
5.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
5.15 Hasil Uji t (<i>t-test</i>).....	Error! Bookmark not defined.
5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
5.17 Hasil Uji t (<i>t-test</i>).....	Error! Bookmark not defined.
5.18 Ringkasan Hasil Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Persentase Kemiskinan	3
3.1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
3.2 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
6. Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Koefisien Determinasi (X1,X2,X3)	Error! Bookmark not defined.
8. Uji t (<i>t-test</i>)	Error! Bookmark not defined.
9. Uji Koefisien Determinasi (X1Z,X2Z,X3Z)	Error! Bookmark not defined.
10. Uji t (<i>t-test</i>)	Error! Bookmark not defined.
11. Jawaban Kuesioner	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara, yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan dikelola oleh pemerintah untuk kebutuhan nasional seperti infrastruktur publik, agar bermanfaat bagi seluruh rakyat Indonesia (Elsani & Tanno, 2023). Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi, pajak juga turut berperan dalam memengaruhi penerimaan di suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis dari pajak daerah, tidak hanya memengaruhi penerimaan daerah tetapi juga akan berdampak pada tingkat kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam hal pengentasan kemiskinan dan pertumbuhan ekonomi.

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Mamuju Tengah

Tahun	Target penerimaan pajak daerah	Realisasi penerimaan pajak daerah	Presentase
2021	8,70 M	8,36 M	96.15%
2022	11,9 M	9,32 M	77.72%
2023	13,48 M	7,44 M	55.19%

Sumber: djpk.kemenkeu.go.id

Pada Tabel 1.1 menunjukkan target penerimaan pajak daerah terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2023, akan tetapi realisasi penerimaan pajak justru mengalami penurunan yang signifikan. Pada tahun 2021, realisasi penerimaan pajak hampir mencapai target, yakni 96,15%. Namun, pada tahun 2022, realisasi menurun menjadi 77,72%, dan pada tahun 2023

terjadi penurunan lebih drastis, dengan hanya 55,19% dari target yang terealisasi. Berdasarkan realisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Mamuju tengah, pajak kendaraan bermotor yang merupakan komponen dari pajak daerah, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan perkembangan yang tidak sebanding dengan jumlah kendaraan dan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Membayar Dan Tidak Membayar Pajak

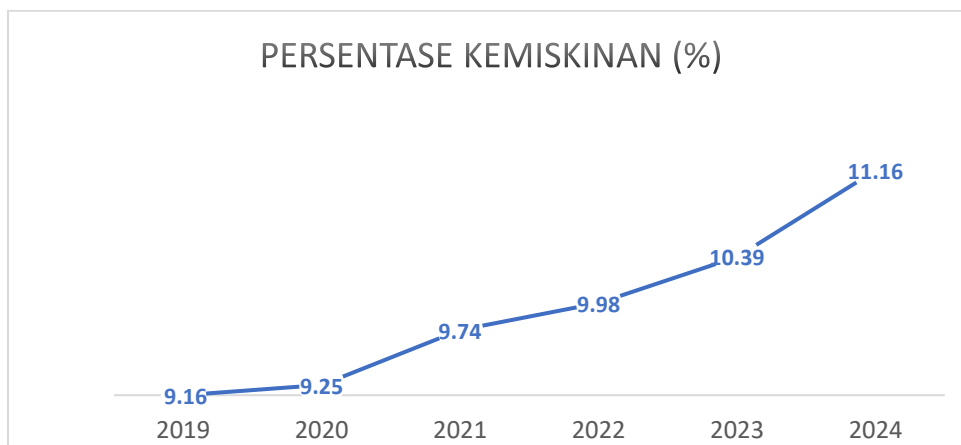
Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak	Jumlah Kendaraan yang Tidak Membayar Pajak
2019	29.984	13.887	16.097
2020	32.492	13.849	18.643
2021	36.487	16.336	20.151
2022	40.559	17.225	23.334
2023	44.242	17.391	26.851

Sumber: Kantor Samsat Mamuju Tengah

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah kendaraan terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2019, jumlah kendaraan tercatat sebanyak 29.984 unit dan meningkat signifikan menjadi 44.242 unit pada tahun 2023. Jumlah kendaraan yang membayar pajak hanya meningkat sedikit, dari 13.887 pada tahun 2019 menjadi 17.391 kendaraan pada tahun 2023. Artinya, ada peningkatan dalam membayar pajak, tetapi jumlah tersebut masih sangat kecil jika dibandingkan dengan total kendaraan yang telah terdaftar. Sebaliknya, total kendaraan yang tidak membayar pajak justru mengalami peningkatan signifikan. Pada tahun 2019, sebanyak 16.097 kendaraan tidak membayar pajak, dan angka ini meningkat menjadi 26.851 kendaraan pada tahun 2023. Data tersebut menunjukkan adanya masalah dalam membayar pajak kendaraan

bermotor dan pemenuhan kewajiban wajib pajak di Kabupaten Mamuju Tengah.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju tengah, hal ini dapat menghambat upaya pemerintah daerah dalam mengurangi tingkat kemiskinan. Pendapatan daerah yang berasal dari pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor, merupakan sumber utama yang akan digunakan untuk membiayai program-program pengentasan kemiskinan seperti bantuan sosial. Jika kepatuhan wajib pajak terus meningkat, maka akan semakin besar peluang pemerintah untuk mengurangi kemiskinan di daerah tersebut. R. Hidayat & Nursyadana (2022) menyatakan bahwa proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih kurang efektif. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya upaya dari petugas pajak dalam melakukan penagihan serta sikap acuh dari masyarakat.



Sumber: <https://mamujutengahkab.bps.go.id/id>

Gambar 1.1 Persentase Kemiskinan

Gambar 1.1 menunjukkan persentase tingkat kemiskinan di Kabupaten Mamuju Tengah dari tahun 2019 hingga 2024, yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019, persentase kemiskinan

tercatat sebesar 9,16%, dan terus meningkat hingga mencapai 11,16% pada tahun 2024. Kenaikan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kondisi ekonomi, tingkat pengangguran, dan kebijakan pemerintah. Terkait tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, peningkatan kemiskinan menjadi salah satu faktor penghambat, dalam kondisi ekonomi yang sulit, masyarakat cenderung memprioritaskan kebutuhan sehari-hari mereka, sehingga kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dianggap sebagai prioritas yang lebih rendah. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama di kalangan masyarakat dengan penghasilan rendah.

Kepatuhan wajib juga memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di suatu daerah. Pendapatan pajak yang stabil dan mencukupi mendorong pemerintah daerah meningkatkan investasi dalam infrastruktur dan sumber daya manusia, yang pada akhirnya memicu pertumbuhan ekonomi. Dengan penerimaan pajak yang lebih baik, pemerintah dapat menyusun anggaran yang lebih efisien dan efektif, sehingga dapat digunakan dengan baik bagi kepentingan masyarakat. Anggini *et al.*, (2024) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor berdampak langsung pada peningkatan pajak daerah.

Berdasarkan data pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Mamuju Tengah, pada tahun 2019 pertumbuhan ekonomi mencapai 5,21%, namun mengalami penurunan yang signifikan menjadi -1,02% pada tahun 2020, hal tersebut dapat disebabkan akibat dari pandemi COVID-19. Selanjutnya, ekonomi mulai pulih dengan pertumbuhan 3,26% di tahun 2021, sedikit melambat menjadi 2,30% di tahun 2022, dan meningkat kembali menjadi 2,84% pada tahun 2023, data tersebut menunjukkan terjadinya fluktuasi

pada pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Mamuju Tengah (<https://mamujutengahkab.bps.go.id/id>). Menurut Syam *et al.* (2021) tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, karena pajak kendaraan bermotor tersebut merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, kesadaran dan edukasi pemerintah kepada masyarakat penting untuk meningkatkan kepatuhan dan kepedulian terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk memperoleh pemasukan di sektor pajak kendaraan bermotor (Kurniawati & Susanto, 2021). Terbukti bahwa jumlah wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraannya masih cukup tinggi, hal ini menyebabkan terjadinya penurunan dalam penerimaan pajak (Harfiani *et al.*, 2021; Irsan, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya pemahaman dan kesadaran mereka dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang perlu diperhatikan agar dapat menemukan cara untuk mengurangi atau menangani ketidakpatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya (Hartinah *et al.*, 2022). Berbagai penelitian yang membahas tingkat kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun hasil yang diperoleh masih belum konsisten. Faktor eksternal maupun internal dapat memengaruhi tingkat kepatuhan seorang wajib pajak.

Pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak harus memahami pentingnya pajak karena diperlukan untuk mendukung pembangunan dan

pelayanan publik, tentunya dengan bantuan dari pelayanan fiskus dalam memberikan pemahaman dan layanan yang baik, agar meningkatnya individu-individu yang patuh terhadap kewajiban perpajakan. Mandowally *et al.* (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut didukung oleh Malau *et al.* (2021), Yunia *et al.* (2021) serta (Faidani *et al.*, 2023). Berbeda dengan hasil penelitian Ernita & Harahap (2023) dan Aras *et al.* (2024) yang menunjukkan pelayanan fiskus memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor eksternal yang mendorong kepatuhan wajib pajak tidak hanya terbatas pada pelayanan fiskus, tetapi juga mencakup tingkat literasi pajak. Literasi pajak adalah pemahaman seorang wajib pajak mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan, termasuk pembayaran, penyetoran pelaporan, dan sanksi. Semakin tinggi literasi yang dimiliki wajib pajak mengenai perpajakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kesadaran wajib pajak untuk patuh akan ketentuan perpajakan (Putri & Junaidi, 2023). Oleh karena itu, edukasi perpajakan dari pemerintah sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak (Kuhuparuw *et al.*, 2022). Pemahaman wajib pajak tentang ketentuan dan kewajiban mereka berkontribusi besar terhadap tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak. Fatikasari & Rusdi (2023) menemukan bahwa literasi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, didukung oleh Saharani & Sari (2023), Ningsih (2024), serta Pasek (2024) yang menyatakan bahwa literasi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Kusumadewi & Dyarini (2022)

serta Wardani *et al.* (2022) menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh literasi pajak mereka.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang optimal menjadi salah satu faktor penting dalam upaya mengurangi tingkat kemiskinan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Mamuju Tengah. Meskipun pemerintah, melalui fiskus, telah memberikan pelayanan yang memadai dan meningkatkan literasi pajak, upaya ini tidak akan cukup tanpa kesadaran yang tinggi dari para wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi setiap wajib pajak untuk memiliki moralitas yang kuat, karena hal ini akan memengaruhi kepatuhan mereka terhadap aturan perpajakan. Kepatuhan yang baik akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak, baik untuk daerah maupun negara (Ramadani & Hasbiya, 2024). Sebagai langkah pengendalian, pemerintah atau fiskus memberlakukan sanksi berupa denda bagi wajib pajak yang terlambat membayar kewajibannya. Sanksi ini bertujuan untuk memberikan tekanan agar wajib pajak lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Dengan demikian, wajib pajak akan terdorong untuk membayar pajak tepat waktu, karena konsekuensi berupa denda keterlambatan akan menyebabkan mereka mengeluarkan biaya lebih besar dibandingkan jika membayar tepat waktu (Febriantini & Umaimah, 2022).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Yuliati & Fauzi (2020) menguji pengaruh literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM. Perbedaan utama dalam penelitian ini terletak pada penambahan variabel independen yaitu, moralitas serta variabel moderasi berupa sanksi perpajakan. Selain itu, pada penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu wajib

pajak kendaraan bermotor, dengan lokasi dan tempat penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Peneliti menambahkan moralitas sebagai variabel independen karena moralitas merupakan salah satu dimensi fundamental yang memengaruhi individu dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, moralitas merupakan nilai-nilai etika, prinsip, dan keyakinan yang mendasari keputusan individu untuk bertindak sesuai dengan hukum dan norma sosial yang berlaku. Moralitas memiliki peran dalam menguji kepatuhan wajib pajak karena perilaku kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pelayanan, literasi atau sanksi, tetapi juga oleh faktor internal yang berkaitan dengan kesadaran individu untuk memenuhi tanggung jawab moralnya. Paat *et al.* (2021) menyatakan wajib pajak yang memiliki tingkat moralitas tinggi cenderung menunjukkan perilaku yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga didukung oleh Sularsih & Wikardojo (2021) serta Bantalia (2024) yang menunjukkan bahwa moralitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian Sista (2019) serta Ningsih (2022) menyatakan bahwa moralitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, sanksi perpajakan digunakan sebagai variabel moderasi karena dianggap sebagai faktor situasional yang memengaruhi hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori kontijensi, efektivitas sanksi bergantung pada kesesuaian antara pendekatan yang diterapkan dan kondisi wajib pajak, seperti persepsi terhadap pelayanan fiskus, tingkat literasi serta moralitas

wajib pajak. Dengan demikian, sanksi perpajakan hanya efektif jika diterapkan dalam konteks yang tepat, dan dalam kombinasi dengan faktor internal maupun eksternal yang mendukung kepatuhan

Penelitian sebelumnya mendukung hal ini, seperti yang dinyatakan oleh Anto *et al.* (2021) bahwa semakin tegas sanksi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Aisyah *et al.* (2023) juga menekankan bahwa sanksi perpajakan berperan sebagai faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan individu. Selain itu, penelitian oleh Hidayatulloh *et al.* (2020), Ningsih (2024) serta Cahyarani & Badjuri (2024) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh pelayanan fiskus, literasi pajak dan moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, terdapat perbedaan temuan sebelumnya, Yulianti & Fauzi (2020), Anto *et al.* (2021) serta Malau *et al.* (2021) menyatakan sanksi perpajakan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, berbeda dengan temuan Khodijah *et al.* (2021) serta Rosita *et al.* (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan kontribusi bagi kepatuhan wajib pajak. Perbedaan ini menjadi dasar untuk menjadikan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini, dengan harapan bahwa sanksi dapat menjadi alat pencegah pelanggaran perpajakan sekaligus memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh (Aulia & Maryasih, 2022).

Teori atribusi, menyatakan pada saat melihat perilaku seseorang, kita berupaya memahami dan menilai apakah perilaku tersebut diperoleh dari faktor internal atau eksternal. Teori kedua, yaitu *theory of planned behavior*, dimana teori ini menjelaskan bagaimana niat seseorang untuk

melakukan perilaku dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu *attitude toward the behavior*, *normative beliefs* dan *perceived behavioral control*. Kedua teori ini sama-sama berfokus mengenai faktor-faktor tertentu yang memengaruhi perilaku individu, termasuk kepatuhan wajib pajak. Pada teori atribusi, faktor eksternal seperti pelayanan fiskus, literasi pajak, dan sanksi perpajakan dan faktor internal seperti moralitas wajib pajak itu sendiri dianggap sebagai dorongan untuk kepatuhan wajib pajak, sedangkan dalam *theory planned behavior*, sikap pribadi, tekanan sosial dan kontrol perilaku juga memiliki peran dalam membentuk niat untuk patuh.

Berdasarkan fenomena yang ada serta perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, dan masih kurangnya penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang dilakukan di Kabupaten Mamuju Tengah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ pengaruh pelayanan fiskus, literasi pajak, dan moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Mamuju Tengah dan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi ”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah moralitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?

5. Apakah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis sebagai berikut:

1. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Sanksi perpajakan memoderasi pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
6. Sanksi perpajakan memoderasi moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis yang berguna bagi berbagai pihak. Manfaat penelitian ini mencakup berbagai aspek, di antaranya sebagai berikut;

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sudut pandang baru dan referensi mengenai pelayanan fiskus, literasi pajak, dan moralitas , serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini sebagai berikut;

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan fiskus, literasi pajak, dan moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Hal ini dapat memperkaya perspektif peneliti dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi wajib pajak

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan serta memberikan pemahaman bagi wajib pajak agar terus meningkatkan dan patuh akan kewajiban perpajakannya khususnya membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan referensi dan memperluas wawasan bagi peneliti selanjutnya di masa depan khususnya dibidang perpajakan.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini mengikuti pedoman penulisan tesis dan disertasi Program Magister dan Doktor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tahun 2013. Secara umum, penyusunan tesis terbagi

menjadi 7 (tujuh) bab utama. Bab pertama memperkenalkan topik penelitian, mulai dari latar belakang hingga tujuan penelitian. Bab kedua menyajikan teori serta tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian, sementara bab ketiga menyusun kerangka konseptual dan merumuskan hipotesis. Metode penelitian dan analisis data yang digunakan dijelaskan secara detail pada bab keempat. Hasil penelitian dan analisis data disajikan pada bab kelima, sedangkan pembahasan mendalam atas hasil tersebut pada bab keenam. Terakhir, bab ketujuh menyimpulkan seluruh hasil penelitian, memberikan implikasi, dan menyarankan penelitian lebih lanjut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Menurut Heider (1958) sebagai pencetus teori atribusi, perilaku individu dapat dijelaskan melalui teori ini. Melalui teori atribusi, Heider menjelaskan bahwa tindakan yang kita lakukan sehari-hari merupakan hasil dari perpaduan kompleks antara faktor dalam diri kita dan pengaruh dari lingkungan sekitar. Sifat, karakter, sikap, kemampuan, keahlian serta usaha merupakan kekuatan internal individu yang memengaruhi kinerja dan perilakunya. Di sisi lain, faktor eksternal seperti situasi yang kita hadapi, kesulitan tugas, atau bahkan keberuntungan dalam pekerjaan, merupakan kekuatan diluar kendali individu.

Teori atribusi menjelaskan suatu konsep tentang perilaku manusia dalam hal ini wajib pajak. Teori ini berperan penting dalam mengkonstruksi pemahaman yang lebih mendalam mengenai motif di balik perilaku individu. Secara fundamental, teori ini mengasumsikan bahwa ketika kita menjadi pengamat tindakan orang lain, kita secara alami cenderung untuk menganalisis perilaku tersebut apakah timbul dari internal maupun eksternal. Perilaku internal dapat dipengaruhi oleh pribadi seseorang atau berasal dari dalam diri sendiri. Sedangkan perilaku eksternal dapat dipengaruhi oleh faktor dari luar atau tindakan individu dipengaruhi oleh situasi tertentu di lingkungannya (Hasri, 2023).

2.1.2 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan sebagai lanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Ajzen menyatakan bahwa TPB sering digunakan untuk memahami antara sikap, niat, dan tindakan seseorang. Secara Ajzen dan Fishbein (1988) mengembangkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan memberikan nama *Theory of Planned Behavior* (TPB). Perilaku atau tindakan yang kita lakukan adalah hasil dari niat yang telah terbentuk sebelumnya. Niat inilah yang menjadi pendorong utama bagi kita untuk bertindak, niat ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal. *Attitude toward the behavior*, norma subyektif, serta persepsi kontrol perilaku adalah tiga variabel yang dapat memengaruhi niat untuk melakukan suatu perilaku.

Attitude toward the behavior (sikap terhadap perilaku) merujuk pada keyakinan bahwa pada saat melakukan perilaku akan memberikan hasil yang lebih positif dibandingkan dengan perilaku yang menghasilkan dampak negatif. Sikap ini terbentuk atas keyakinan individu terhadap konsekuensi yang mungkin timbul dari suatu perilaku, yang dievaluasi berdasarkan hasil yang diperkirakan. Dengan demikian, sikap positif terhadap suatu perilaku akan mendorong individu untuk memilih dan melakukannya dalam kehidupan sehari-hari.

Normative beliefs (norma subjektif) merupakan perilaku yang mencerminkan keinginan, dan kepercayaan seseorang untuk menampilkan suatu perilaku tertentu. Dalam konteks wajib pajak, mereka cenderung akan melakukan suatu tindakan jika perilaku tersebut diterima oleh orang-orang yang dianggap penting dalam hidup mereka. Kepercayaan yang tercermin dalam norma-norma subjektif ini sering disebut sebagai kepercayaan normatif (*normative beliefs*). Sehingga kepercayaan tersebut menghasilkan kesadaran akan adanya tekanan sosial dari lingkungan sekitar.

Perceived behavioral control (persepsi kontrol perilaku) adalah persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan yang dihadapi dalam melakukan suatu perilaku. Persepsi ini menggambarkan sejauh mana seseorang merasa bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil dari pengendalian diri sendiri. Persepsi kontrol perilaku mencerminkan tingkat

kepatuhan suatu perilaku yang dilakukan seseorang, dalam kaitannya dengan persepsi pribadi orang tersebut. Individu tidak akan menampilkan suatu perilaku tertentu jika ia tidak memiliki modal dukungan atau kesempatan untuk melakukannya.

2.1.3 Teori Kontijensi (*Contingency Theory*)

Teori Kontijensi pertama kali dikembangkan oleh Fiedler (1964), sebagai pendekatan yang menekankan bahwa tidak terdapat satu cara atau strategi yang berlaku secara universal dalam setiap situasi. Efektivitas suatu tindakan atau keputusan tergantung pada kesesuaian antara karakteristik internal dan faktor eksternal yang memengaruhinya. Dalam konteks organisasi dan perilaku individu, teori ini mengasumsikan bahwa kondisi lingkungan, struktur, serta sifat memiliki pengaruh penting terhadap hasil yang dicapai. Oleh karena itu, teori ini memberikan fleksibilitas dalam menjelaskan variasi hasil yang timbul akibat perbedaan kondisi kontekstual.

Dalam penelitian ini, teori kontijensi digunakan untuk menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal, seperti literasi pajak dan moralitas, serta faktor eksternal seperti pelayanan fiskus. Namun, pengaruh tersebut tidak bersifat mutlak, karena dapat dipengaruhi oleh kondisi situasional lainnya, dalam hal ini adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diposisikan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, pendekatan kontijensi memberikan kerangka berpikir yang dinamis dan sesuai untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan perpajakan.

2.1.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan merujuk pada cara memberikan bantuan dan dukungan dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh individu, dalam hal ini adalah wajib pajak, sedangkan fiskus merupakan petugas atau pegawai pajak (Fatmawati & Adi, 2022). Dengan demikian, pelayanan fiskus adalah metode atau tindakan yang diambil oleh pejabat atau petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan bantuan kepada wajib pajak, dalam mengelola

kebutuhan yang berkaitan dengan perpajakan (Rianty & Syahputepa, 2020). Tugas fiskus adalah mensosialisasikan terkait peraturan perpajakan serta memberikan informasi apabila terjadi perubahan peraturan atau ketentuan perpajakan kepada wajib pajak (Leviana *et al.*, 2022).

Pelayanan fiskus mencakup semua jenis pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Seorang fiskus harus memiliki kemampuan untuk melayani, dan memiliki sikap ramah (Putri *et al.*, 2020). Salah satu wujud nyata partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa adalah membayar pajak, keberhasilan penerimaan pajak terletak pada peran pelayanan fiskus. Fiskus harus memberikan pelayanan yang patut di contoh untuk mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak (Safelia & Hernando, 2023). Fiskus dapat disebut juga sebagai pegawai kantor pajak yang mempunyai tugas untuk mengurus semua keperluan wajib pajak sehingga dapat mendukung serta memenuhi kewajiban perpajakannya (Leviana *et al.*, 2022).

2.1.5 Literasi pajak

Literasi pajak merupakan langkah atau cara untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman individu atau seorang wajib pajak mengenai perpajakan (Ma'rufah & Sari, 2023). Pemahaman dan kemampuan seseorang mengenai pajak dapat didefinisikan sebagai literasi pajak. Literasi pajak mencakup pengetahuan tentang konsep dan ketentuan umum tentang pajak seperti jenis pajak, perhitungan pajak serta melaporkan pajak (Kusumadewi & Dyarini, 2022). Literasi pajak juga dapat didefinisikan sebagai kesanggupan individu untuk membaca, memahami, dan menggunakan informasi terkait pajak untuk membuat keputusan yang bermanfaat dalam kehidupan. Oleh karena itu, literasi pajak mencakup pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam mengakses dan menginterpretasikan informasi mengenai pajak serta mengambil langkah-langkah berdasarkan pemahaman tersebut (Arifin & Sriyono, 2022).

2.1.6 Moralitas

Moralitas didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak sebagai bentuk kontribusi secara sukarela terhadap penerimaan negara. Moralitas adalah kesediaan untuk menerima dan menerapkan aturan, nilai, atau prinsip moral. Moralitas wajib pajak merupakan determinan kunci yang dapat menjelaskan mengapa orang jujur dalam masalah perpajakan (Paat *et al.*, 2021). Motivasi yang timbul pada individu yang mempercayai bahwa pajak merupakan kewajiban yang menjadi tanggung jawab bersama, untuk keberlangsungan pemerintahan dan pembangunan fasilitas umum, maka dari itu setiap warga negara diharap patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Wardani & Anugrah, 2023).

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2019), mengemukakan bahwa sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan bahwa segala ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dilaksanakan atau dipatuhi. Sanksi perpajakan dapat dianggap sebagai sebuah alat untuk mencegah wajib pajak ketikan ingin melakukan suatu penyelewengan atau pelanggaran mengenai norma perpajakan. Dua bentuk sanksi diterapkan dalam hal ini, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kompensasi yang diberikan kepada negara. Pembayaran tersebut digunakan untuk menutup kerugian akibat ketidakpatuhan wajib pajak, melalui bunga dan kenaikan jumlah pembayaran pajak, dan pemberian sanksi pidana menjadi sebuah alat terakhir atau hukuman oleh fiskus yang ditujukan kepada individu atau wajib pajak agar mematuhi norma perpajakan.

2.1.8 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku seseorang atas kesadaran atau kepatuhan untuk melaksanakan pembayaran serta pelaporan kewajiban masa dan tahunan. Melaksanakannya secara benar berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan (Erica, 2021). Orang pribadi atau badan yang terlibat dalam pembayaran,

pemungutan, dan pemotongan pajak, serta memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan perpajakan disebut sebagai wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan Pasal 1 Nomor 192 Tahun 2007, wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
2. Tidak adanya tunggakan pajak, kecuali telah memperoleh izin tunda pembayaran atau mencicil.
3. Kewajiban mengaudit laporan keuangan secara berkala oleh auditor akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.
4. Tidak memiliki catatan kriminal terkait tindak pidana perpajakan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.9 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Irsan (2022), menyatakan bahwa penggunaan serta kepemilikan kendaraan bermotor dikenakan pajak atas pembayaran kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yaitu setiap kendaraan yang memiliki dua roda atau lebih, termasuk yang menggunakan gandengan, yang dikemudikan di jalan umum, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1997 mengenai pajak daerah. Kendaraan tersebut dioperasikan oleh mesin atau perangkat lain yang dapat mengubah sumber energi menjadi tenaga penggerak, namun tidak termasuk alat berat (Mawaddah *et al.*, 2023). Objek pajak kendaraan bermotor meliputi kepemilikan atau penggunaan kendaraan, kecuali alat berat yang tidak digunakan sebagai transportasi di jalan umum. Selain itu, pajak ini tidak berlaku untuk kendaraan milik pemerintah, pemerintah daerah, perwakilan diplomatik, serta subjek pajak lain sesuai ketentuan daerah. Orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor wajib membayar pajak, dan pemilik kendaraan bermotor tersebut pada akhirnya bertanggung jawab untuk membayar pajak tersebut. Dengan demikian, tarif atau biaya untuk pajak kendaraan bermotor sebagai berikut;

1. Kendaraan Pribadi:

- a. Pajak kendaraan bermotor kepemilikan pertama, tarif pajak berkisar antara 1% (satu persen) dan 2% (dua persen).
- b. Pajak kendaraan bermotor kepemilikan kedua dan seterusnya, tarif pajaknya bersifat progresif, artinya semakin banyak kendaraan yang dimiliki, semakin tinggi pula yang harus dibayar, mulai dari 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

2. Kendaraan Angkutan Umum:

- a. Kendaraan-kendaraan yang digunakan untuk kepentingan umum atau lembaga tertentu, seperti kendaraan pemerintah dan ambulans, diberikan keringanan pajak yaitu, paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

3. Alat Berat:

- a. Alat berat seperti truk besar dikenakan tarif pajak mulai dari 0,1 (nol koma satu persen) dan maksimal 0,2 (nol koma dua persen).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 10 Tahun 2010 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, untuk tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:

1. Jika kendaraan bukan umum tarifnya 1.5% (satu koma lima persen)
2. Jika kendaraan umum tarifnya 1% (satu persen)
3. Jika kendaraan alat berat ditetapkan 0.5% (nol koma lima persen)

2.2 Tinjauan Empiris

Penelitian ini berlandaskan pada temuan-temuan penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor – faktor yang berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut telah memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pelayanan fiskus, literasi pajak, dan moralitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, beberapa penelitian juga

mengeksplorasi peran moderasi dari sanksi perpajakan dalam memengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian yang terkait variabel-variabel tersebut sebagai berikut;

Purwanti & Herawati (2020) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasilnya menyatakan wajib pajak dengan kewajiban moral yang tinggi akan memiliki tanggung jawab terhadap pembayaran pajak. Oleh karena itu, semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Yuliati & Fauzi (2020) menguji pengaruh literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Hasilnya menjelaskan bahwa wajib pajak yang memiliki literasi yang tinggi maupun rendah, tidak menjamin mereka untuk berperilaku patuh atau tidak, tanpa adanya kesadaran serta kemauan dari individu tersebut. Penelitian ini juga menyoroti bahwa kualitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan wajib pajak masih belum sepenuhnya efektif, karena masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam menggunakannya. Namun, mereka memandang sanksi akan lebih merugikannya, karena akan lebih menambah tunggakan pajak yang mereka miliki jika tidak tepat waktu membayarnya, sehingga sanksi berguna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Awaloedin *et al.* (2021) dalam penelitiannya menggunakan metode *accidental sampling* untuk pengambilan sampel serta teknik analisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 23. Penelitian ini secara empiris menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, serta pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini menekankan bahwa wajib pajak jika merasa fiskus memberi pelayanan yang ramah dan baik, maka mereka akan mengerti dan paham untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Harfiani *et al.* (2021) menguji pengaruh kewajiban moral, akses pajak, *love of money*, dan persepsi adanya *reward* terhadap kepatuhan wajib pajak, populasi pada penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pangkep. Dengan perhitungan rumus slovin diperoleh 100 orang sebagai sampel. Hasilnya menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kewajiban moral yang wajib, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Khodijah *et al.* (2021) menggunakan pendekatan kuantitatif, serta rumus slovin dan teknik *convenience sampling* untuk penentuan sampel. Hasilnya penelitian menyatakan bahwa pemahaman peraturan dan kualitas pelayanan fiskus berdampak positif, sementara tarif dan sanksi pajak tidak memengaruhi kepatuhan pajak. Hasilnya menyoroti bahwa pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak dan memberi kenyamanan serta membuat mereka merasa terbantu dan percaya, hal ini dapat membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Malau *et al.* (2021) menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan juga wawancara untuk mengumpulkan data. Hasilnya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, serta pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Anto *et al.* (2021) bertujuan menguji pengaruh kesadaran, sanksi, pengetahuan perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari. Sampel yang diperoleh sebanyak 90 wajib pajak dengan menggunakan rumus slovin. Metode *accidental sampling* untuk pengambilan sampel, dan menggunakan analisis regresi linear berganda serta menggunakan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian menyatakan

bahwa kepatuhan wajib pada dipengaruhi oleh kesadaran, sanksi, pengetahuan perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Faridah & Sausan (2022) menguji pengaruh pengetahuan pajak, moral pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Populasi penelitian yaitu wajib pajak UMKM, dengan menggunakan rumus slovin sampel diperoleh sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga menyoroti bahwa moral pajak merupakan faktor internal yang dapat memengaruhi seseorang untuk patuh dalam hal perpajakan.

Aulia & Maryasih (2022) menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jumlah sampel diperoleh 100 wajib pajak. Metode *accidental sampling* digunakan untuk memilih sampel, dan regresi linear berganda untuk menganalisis data serta bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saharani & Sari (2023) meneliti pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan populasi penelitian terdiri dari 13.441 wajib pajak UMKM di Surabaya. Sampel sebanyak 99 wajib pajak diperoleh dengan *simple random sampling* menggunakan rumus slovin, dan data dianalisis menggunakan WarpsPLS 8.0. Hasilnya menyatakan bahwa literasi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

Gerald & Eduard (2023) menguji pengaruh moralitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang bertempat tinggal di Dukuh bima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moralitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, jika moralitas wajib pajak semakin tinggi maka akan memotivasi mereka untuk semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Simorangkir (2023) mengkaji pengaruh penghasilan, literasi pajak, pemanfaatan aplikasi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan 100 responden digunakan sebagai sampel, data dianalisis menggunakan SmartPLS versi 3.0. Hasilnya menunjukkan bahwa penghasilan wajib pajak, literasi pajak, pemanfaatan aplikasi pajak, dan kesadaran wajib pajak memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .

Ningsih (2024) menguji pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak dengan sanksi perpajakan sebagai variabel pemoderasi. Data dianalisis menggunakan bantuan PLS 4.0, dan penelitian ini menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, serta sanksi pajak mampu memoderasi hubungan ini. Artinya, literasi pajak yang baik dan penerapan sanksi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.