

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Pendukung

Theory of Planned Behavior (TPB) atau teori perilaku yang direncanakan merupakan teori yang menjelaskan tentang penyebab timbulnya intensi berperilaku. Menurut TPB, intensi berperilaku ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Teori ini banyak digunakan dalam beragam keilmuan yang membahas mengenai perilaku dan isu lingkungan yang ada saat ini. (Alimbudiono, 2020)

TPB merupakan teori yang cukup kuat dan sederhana dalam memprediksi dan atau menjelaskan tentang intensi, yaitu seberapa keras individu mencoba dan seberapa besar usaha yang dikorbankan dalam melakukan sesuatu. Oleh karena itu, pada dasarnya konsep dasar TPB adalah prediksi intensi yang apabila tidak ada masalah serius, maka akan terwujud dalam bentuk *actual behavior*.

Dalam *Theory of Planned Behavior* yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* dinyatakan bahwa intensi bisa diprediksi dari tiga elemen pembentuk, yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dirasakan. Kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah elemen terakhir yang

ditemukan sebagai timbulnya intensi dan telah terbukti dapat meningkatkan kemampuan prediksi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Hal ini disebabkan karena selain sikap dan norma subyektif, perilaku individu juga dipicu oleh *non-volitional control*, yaitu perasaan individu tentang ada atau tidak adanya sumber daya dan kesempatan yang mendukung.

Sikap didefinisikan sebagai “*the degree to which a person has a favorable or unfavorable evaluation or appraisal of the behavior in question*”.

Individu memiliki sikap cinta lingkungan apabila individu berkeyakinan bahwa perilaku cinta lingkungan memiliki konsekuensi positif bagi dirinya. Oleh karena itu, sikap akan terbentuk setelah individu mengevaluasi dan bersedia menerima manfaat dan biaya yang akan terjadi atas tindakan tertentu. TPB yang digagas oleh Ajzen merupakan teori yang didasarkan pada model hedonistic manusia, yaitu mengasumsikan bahwa manusia termotivasi untuk menghindari risiko dan mencari rewards. Oleh karena itu, sikap yang akan diwujudkan dalam bentuk perilaku adalah sikap yang telah melalui evaluasi rasional.

Norma subyektif merupakan tekanan sosial yang dirasakan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan sebuah perilaku. Dengan kata lain, norma subyektif merupakan opini orang dekat, orang penting yang mempengaruhi keputusan dalam berperilaku dan memotivasi individu dalam memenuhi harapan orang lain. Norma subyektif didasarkan pada pendapat bahwa setiap individu ingin dinilai baik dan ingin diterima oleh masyarakat sekelilingnya.

Kontrol perilaku yang dirasakan didefinisikan sebagai perasaan individu tentang kemudahan atau kesulitan yang akan dialaminya dalam melaksanakan perilaku. Kontrol perilaku merupakan control yang dimiliki oleh individu dalam berperilaku ketika individu menilai kondisi eksternal. Ketersediaan sumber daya pendukung bersifat spesifik. Masing-masing perilaku memiliki karakteristik kebutuhan sumber daya yang kadang sulit untuk dipenuhi, namun tidak jarang pula membutuhkan sumber daya manusia yang minim. Selain itu, control perilaku yang berhubungan dengan sesuatu yang dirasakan seringkali memiliki tingkat relativitas. Sesuatu yang sering dirasakan sulit atau mudah berada dalam suatu batasan continuum yang tidak stabil dan akan berubah sesuai dengan kondisi dan situasi. Dalam pemikiran umum, tingkat kepercayaan diri merupakan komponen kognitif yang mampu mengendalikan masalah dan merupakan aspek fundamental dari pemikiran manusia.

Sikap terhadap perilaku mengacu pada penilaian individu terhadap manfaat atau kerugian dari melakukan suatu tindakan. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, sikap positif dapat muncul apabila wajib pajak percaya bahwa membayar pajak memberikan manfaat, seperti legalitas kendaraan dan kontribusi terhadap pembangunan daerah. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa sikap yang positif terhadap kewajiban perpajakan secara signifikan meningkatkan niat membayar pajak tepat waktu (Yuliani & Darma, 2021).

Norma subjektif adalah persepsi individu tentang tekanan sosial dari orang-orang penting di sekitarnya untuk melakukan atau tidak melakukan suatu

tindakan. Dalam konteks ini, jika wajib pajak merasakan bahwa orang di sekitarnya (keluarga, teman, tetangga) memandang pentingnya membayar pajak kendaraan, maka hal tersebut akan mendorong individu untuk patuh. Studi oleh Sari dan Fitri (2020) menunjukkan bahwa norma sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama dalam masyarakat dengan ikatan sosial yang kuat.

Kontrol perilaku yang dipersepsikan mencerminkan persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan suatu perilaku. Faktor-faktor seperti akses ke layanan pajak, ketersediaan sistem e-Samsat, kemampuan finansial, dan informasi yang cukup berkontribusi terhadap persepsi kontrol ini. Semakin tinggi kontrol yang dipersepsikan, semakin besar pula kemungkinan individu untuk merealisasikan niatnya membayar pajak (Maharani & Setiawan, 2023).

Ketiga faktor dalam TPB sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan secara bersama-sama membentuk niat untuk berperilaku. Niat ini kemudian menjadi prediktor langsung dari perilaku aktual. Dalam penelitian terbaru oleh Handayani, Huda, dan Rahmawati (2023), ditemukan bahwa niat yang kuat yang dipengaruhi oleh ketiga komponen tersebut secara signifikan mendorong perilaku patuh pajak kendaraan bermotor di kalangan wajib pajak di wilayah perkotaan.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Kesadaran Wajib Pajak

2.2.1.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan salah satu konsep penting dalam berbagai bidang ilmu, termasuk psikologi, sosiologi, pendidikan, dan administrasi publik. Secara umum, kesadaran dapat dipahami sebagai suatu keadaan mental di mana individu mampu memahami, merasakan, serta memberi makna terhadap realitas yang dihadapi, baik yang berasal dari dalam dirinya sendiri maupun dari lingkungannya. Kesadaran tidak hanya melibatkan aspek kognitif semata, melainkan juga berkaitan erat dengan aspek afektif dan konatif yang tercermin dalam sikap dan tindakan nyata. Menurut Rachmawati (2020), Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana seseorang memahami pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan dan bersedia melaksanakan kewajibannya secara sukarela.

Dalam literatur psikologi modern, Ajzen (1991) dalam *Theory of Planned Behavior* menyebutkan bahwa kesadaran merupakan bagian dari sikap (*attitude*) seseorang yang memengaruhi niat dan perilaku aktual. Sikap tersebut terbentuk dari kepercayaan terhadap hasil perilaku, evaluasi terhadap hasil tersebut, serta norma sosial yang mengiringinya. Kesadaran merupakan fondasi awal yang membentuk sikap dan akhirnya memengaruhi perilaku, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap hukum atau kewajiban pajak.

Dalam 10 tahun terakhir, teori kesadaran telah mengalami perluasan makna seiring dengan kompleksitas tantangan sosial dan perkembangan teknologi informasi. Kesadaran tidak lagi dipandang sebagai proses pasif, tetapi aktif dan dinamis, di mana individu secara reflektif mengevaluasi situasi dan menentukan tindak lanjut yang relevan. Konsep ini sejalan dengan pendekatan *critical consciousness* yang diperkenalkan oleh Freire dan dikembangkan lebih lanjut dalam konteks modern. Freire berpendapat bahwa kesadaran kritis (*critical consciousness*) adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan mengkritisi realitas sosial, politik, dan ekonomi yang mempengaruhi kehidupannya (Rahmawati & Kurniawan, 2020).

Kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor adalah pemahaman, pengetahuan, dan kemauan dari masyarakat pemilik kendaraan untuk memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraannya secara sukarela, tanpa paksaan, serta disertai kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Selaras seperti yang dikutip oleh Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020) Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui dan memahami pentingnya pajak kendaraan bermotor serta menunjukkan keinginan untuk membayar pajak tersebut tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu elemen penting dalam sistem perpajakan yang berfungsi sebagai fondasi utama dalam membangun kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary tax*

compliance). Dalam konteks perpajakan daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor, tingkat kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya menjadi salah satu indikator keberhasilan pemungutan pajak. Kesadaran ini menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami pentingnya peran pajak dalam kehidupan bernegara serta kesediaannya untuk melaksanakan kewajiban tersebut secara sukarela, tanpa adanya paksaan atau tekanan dari otoritas pajak.

Menurut Sari dan Santoso (2021), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi psikologis di mana wajib pajak memahami dan menerima kewajiban perpajakan sebagai suatu bentuk kontribusi kepada negara yang tidak dapat dihindari dan harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Dalam hal ini, kesadaran bukan hanya merupakan hasil dari sosialisasi atau edukasi semata, tetapi juga berkaitan dengan nilai-nilai moral dan etika warga negara dalam menjalankan peran sosialnya.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak memahami dan menyadari sepenuhnya akan hak dan kewajiban perpajakannya, serta memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban tersebut secara sukarela dan tepat waktu. Kesadaran ini mencerminkan tingkat pemahaman, pengetahuan, dan sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang menjadi faktor penting dalam membentuk kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) terhadap kewajiban perpajakan. Menurut Muliari dan Setiawan (2011), kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu dorongan internal dari individu

untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Kesadaran tersebut muncul dari pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya peran pajak dalam pembiayaan negara serta manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti pembangunan infrastruktur, layanan publik, dan subsidi.

Kesadaran wajib pajak dalam teori ekonomi perilaku juga dijelaskan melalui kerangka *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), di mana sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku berkontribusi dalam membentuk intensi untuk bertindak. Dalam konteks perpajakan, sikap terhadap pajak, persepsi atas kontrol pelaporan, dan norma sosial dapat memengaruhi sejauh mana seseorang bersedia untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin positif persepsi wajib pajak terhadap manfaat pajak dan semakin tinggi pengetahuan mereka tentang prosedur dan ketentuan pajak, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk patuh.

2.2.1.2. Tujuan Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak bukan hanya sekadar pemahaman terhadap kewajiban perpajakan, tetapi juga merupakan suatu sikap aktif dan sukarela untuk berpartisipasi dalam membayar pajak sebagai bentuk kontribusi kepada negara. Oleh karena itu, tujuan utama dari adanya kesadaran wajib pajak adalah untuk menumbuhkan dan memperkuat perilaku kepatuhan pajak secara sukarela, berkelanjutan, dan berbasis

kesadaran moral. Menurut Wahyuni & Hartanto (2021), tujuan dari kesadaran wajib pajak adalah agar masyarakat mampu memahami hak dan kewajiban perpajakan, serta memiliki keinginan dari diri sendiri untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Tujuan dari kesadaran wajib pajak dapat diuraikan dengan Kesadaran yang tinggi mendorong wajib pajak untuk secara sukarela dan rutin membayar pajak tanpa menunggu teguran atau surat peringatan dari otoritas pajak (Asri et al., 2024).

Jika kesadaran telah terbentuk, maka pendekatan paksaan seperti sanksi atau denda dapat dikurangi karena wajib pajak telah memahami pentingnya pajak dalam pembangunan negara (Isnaini & Karim, 2021). Membayar pajak adalah salah satu bentuk tanggung jawab sosial sebagai warga negara. Kesadaran pajak akan menciptakan masyarakat yang peduli terhadap pembiayaan negara (Ardiasa et al., 2023). Kesadaran wajib pajak menjadi dasar pembentukan perilaku patuh. Jika tujuan kesadaran tercapai, maka wajib pajak akan :

- 1) Membayar pajak tepat waktu.
- 2) Melaporkan pajak dengan benar.
- 3) Tidak menghindari pajak (*tax evasion*).
- 4) Merasa bangga ikut berkontribusi dalam pembangunan.

Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, tujuan ini sangat penting karena sektor ini berkontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Seperti dijelaskan oleh Yulianti (2018), kesadaran masyarakat

terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor masih perlu ditingkatkan karena masih banyak yang menganggap pajak sebagai beban, bukan kewajiban negara.

2.2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak tidak terbentuk secara instan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Pemahaman atas faktor-faktor ini sangat penting karena dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah atau instansi perpajakan dalam merumuskan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak mengenai fungsi, jenis, cara perhitungan, dan manfaat pajak berkontribusi besar terhadap kesadaran. Semakin tinggi pemahaman seseorang mengenai pajak, semakin besar kesadarannya untuk patuh (Nugroho & Fitriani, 2020).

Pengetahuan perpajakan adalah faktor utama yang memengaruhi kesadaran wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang mengenai peraturan perpajakan, jenis pajak, tarif, dan manfaat dari pajak tersebut, maka semakin besar pula kesadaran yang dimiliki untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Maryasih dan Aulia (2022), pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak di Provinsi Aceh, di mana individu yang memahami peraturan pajak cenderung lebih sadar dan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pendidikan formal turut mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman dan sikap yang lebih positif terhadap pajak. Selain itu, latar belakang sosial juga menjadi penentu, seperti lingkungan yang mendukung kepatuhan, atau peran keluarga yang memiliki budaya taat pajak. Wibowo dan Suparman (2021) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan berkorelasi dengan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kesadaran dan pemahaman mereka terhadap peran pajak dalam pembangunan nasional.

Faktor sanksi administratif atau hukum juga dapat mendorong kesadaran wajib pajak. Walaupun pendekatan ini lebih bersifat represif, tetapi keberadaannya menciptakan efek jera dan membuat wajib pajak lebih berhati-hati dan sadar akan pentingnya memenuhi kewajibannya. Isnaini dan Karim (2021) dalam penelitiannya di Kabupaten Gowa menyatakan bahwa pemberian sanksi secara tegas dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, meskipun efek jangka panjang yang lebih kuat tetap berasal dari pemahaman dan motivasi internal.

Wajib pajak akan memiliki kesadaran yang lebih tinggi bila mereka percaya bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara transparan dan digunakan untuk kepentingan publik. Kurangnya transparansi dapat menurunkan rasa percaya dan memicu resistensi terhadap kewajiban pajak (Darma, 2021).

2.2.1.4. Dimensi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Irawati dan Setiawan (2021), kesadaran wajib pajak berkaitan dengan pemahaman dan kemauan dari masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Mardiasmo (2018) juga mengemukakan bahwa kesadaran timbul apabila wajib pajak memahami bahwa pajak yang dibayarkan akan kembali dalam bentuk pelayanan publik. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak terbentuk melalui kombinasi aspek kognitif, afektif, normatif, pragmatis, dan prosedural.

Tabel 2. 1 Dimensi Kesadaran Wajib Pajak

No	Dimensi	Deskripsi Dimensi	Sumber Referensi
1	Kognitif (Pemahaman Pajak)	Dimensi ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai kewajiban dan hak dalam perpajakan, fungsi pajak dalam pembangunan, serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam sistem perpajakan.	Irawati & Setiawan (2021); Mardiasmo (2018); Ajzen (1991)
2	Afektif (Nilai dan Sikap Positif)	Dimensi ini menitikberatkan pada aspek internal wajib pajak seperti moral, etika, komitmen, dan rasa tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran muncul dari motivasi pribadi, bukan semata-mata karena tekanan hukum.	Ajzen (1991); Irawati & Setiawan (2021); Septiani & Purwaningsih (2018)
3	Normatif (Kesadaran Aturan dan Sanksi)	Dimensi ini menggambarkan kesadaran wajib pajak terhadap keberadaan peraturan dan sanksi dalam sistem perpajakan. Wajib pajak menyadari bahwa ketidakpatuhan akan menimbulkan konsekuensi hukum baik administratif maupun pidana.	Mardiasmo (2018); Irawati & Setiawan (2021)
4	Pragmatis (Kesadaran Manfaat Pajak)	Dimensi ini menjelaskan persepsi wajib pajak mengenai manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak, baik bagi individu maupun masyarakat luas, seperti penyediaan infrastruktur dan pelayanan publik yang lebih baik.	Irawati & Setiawan (2021); Septiani & Purwaningsih (2018)
5	Teknis-Prosedural (Pengetahuan)	Dimensi ini berfokus pada pemahaman wajib pajak terhadap proses teknis dan administratif dalam pemenuhan kewajiban pajaknya, seperti cara pelaporan SPT,	Mardiasmo (2018); Irawati & Setiawan

No	Dimensi	Deskripsi Dimensi	Sumber Referensi
	uan Administratif)	penggunaan e-filing, dan sistem pelayanan perpajakan lainnya.	(2021); Septiani & Purwaningsih (2018)

Sumber: Peneliti 2025

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap dan pemahaman individu terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan tanpa paksaan. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, kesadaran ini memainkan peran penting dalam mendorong tingkat kepatuhan masyarakat. Kesadaran tersebut tidak hanya dilandasi oleh pengetahuan terhadap aturan hukum, tetapi juga mencakup nilai moral, persepsi manfaat pajak, dan kemauan untuk menjalankan kewajiban sebagai warga negara yang baik.

2.2.1.5. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pengetahuan hukum, persepsi manfaat pajak, kesadaran akan sanksi, motivasi internal, dan pemahaman teknis mengenai mekanisme pembayaran pajak. Irawati dan Setiawan (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pengetahuan atas kewajiban perpajakan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban tersebut tanpa harus diawasi. Mardiasmo (2018) juga menekankan bahwa kesadaran berakar dari pemahaman atas fungsi pajak sebagai kontribusi kepada negara yang memberikan timbal balik berupa pelayanan publik.

Berikut adalah indikator yang menggambarkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor yang dirumuskan berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya :

Tabel 2. 2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

No	Indikator	Sumber Referensi
1	Mengetahui bahwa membayar pajak kendaraan adalah kewajiban hukum	Irawati & Setiawan (2021); Mardiasmo (2018); Septiani & Purwaningsih (2018)
2	Menyadari bahwa pajak digunakan untuk kepentingan publik	Irawati & Setiawan (2021); Septiani & Purwaningsih (2018); Yasa & Setiawan (2020)
3	Mengetahui risiko dan sanksi atas keterlambatan atau penghindaran pajak	Irawati & Setiawan (2021); Mardiasmo (2018); Yulianti (2018)
4	Membayar pajak karena kesadaran pribadi, bukan karena pengawasan	Ajzen (1991); Irawati & Setiawan (2021); ira & Wibisono (2019)
5	Mengetahui kapan, di mana, dan bagaimana membayar pajak kendaraan	Irawati & Setiawan (2021); Mardiasmo (2018); Septiani & Purwaningsih (2018)

Sumber: Peneliti 2025

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor. Kesadaran ini mencerminkan sejauh mana individu memahami, menerima, dan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, kesadaran tidak hanya berkaitan dengan pemahaman hukum, tetapi juga dengan motivasi pribadi, manfaat sosial, dan pengetahuan administratif terkait prosedur pembayaran pajak.

2.2.1. Kualitas Pelayanan

2.2.1.6. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam konteks pemerintahan dan pelayanan publik, *kualitas* merujuk pada sejauh mana layanan atau produk memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Definisi kontemporer menegaskan pentingnya memenuhi harapan ini demi mencapai kepuasan dan efektivitas layanan. Menurut Saputro (2016), kualitas pelayanan publik mencakup indikator seperti ketepatan waktu (*punctuality*), kemudahan prosedur, akurasi tanpa kesalahan, dan biaya layanan yang transparan semua dipengaruhi oleh struktur organisasi, kompetensi aparatur, dan sistem layanan yang dioperasikan dengan efisien.

Pelayanan (*service*) di ranah publik didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara publik (misalnya pemerintah, institusi publik) untuk memenuhi kebutuhan administratif dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai regulasi bagi setiap warga negara atas produk administratif yang disediakan penyelenggara publik. Ini mencakup penyediaan dokumen sah seperti STNK, surat pajak, hingga izin usaha.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, termasuk dalam hal ini adalah pelayanan di bidang perpajakan, khususnya layanan pajak kendaraan bermotor yang dikelola

oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada persepsi positif masyarakat terhadap lembaga pemerintah, tetapi juga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran tingkat pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Kualitas pelayanan adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh petugas sehingga dapat membuat para wajib pajak kendaraan bermotor bisa lebih taat. (Menurut Krisnadeva dan Merkusiwati dalam Mahasari 2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan dalam melakukan kewajiban perpajakan atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku merupakan bentuk dari masing-masing individu.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi atau instansi dalam memenuhi harapan pengguna layanan melalui pemberian pelayanan yang optimal, cepat, tepat, dan memuaskan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam sektor publik,

pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga proses penyampaian, hubungan interpersonal antara petugas dan pengguna, serta kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan masyarakat.

Di era digital saat ini, pelayanan berbasis teknologi (*digital service*) telah menjadi bagian dari transformasi kualitas layanan. Inovasi layanan seperti e-Samsat, pembayaran pajak online melalui platform digital, dan notifikasi masa jatuh tempo pajak melalui aplikasi menjadi bentuk adaptasi pelayanan publik untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi. Hal ini sejalan dengan temuan dari Maulidiyah dan Pramudita (2023) yang menyebutkan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor meningkatkan kepuasan dan mempermudah akses informasi bagi wajib pajak.

Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut mampu memenuhi kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat jika Wajib Pajak merasa nyaman dan diperlakukan dengan baik dalam pelayanannya. Menurut Hormati et al. (2021), Agustin & Putra (2019), Awaloedin et al. (2021) yang menyatakan pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Kurniawati & Susanto K (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dibidang

perpajakan juga semakin meningkat. Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas bagi konsumen dan selalu dalam batas standar pemenuhan harapan layanan dan harus selalu wajib dilaksanakan. Apabila didefinisikan secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses maupun lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan dari Wajib Pajak. (Komala et al dalam JAIM 2021).

Tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Perbedaan layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak ini yang disebut sebagai tingkat kepuasan. Upaya memberikan kepuasan sesuai dengan harapan Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik. Pelayanan diatas setandar baik atau pelayanan yang lebih baik diluar ekspetasi Wajib Pajak dapat disebut sebagai pelayanan yang bermutu dan berkualitas Agustin & Putra, 2019). Menurut Dewi & Jati (2018) *Theory of Planned Behavior* yang sesuai dengan hipotesis ini yaitu normatif beliefs dimana harapan yang diperkirakan oleh Wajib Pajak akan memotivasi Wajib Pajak agar mereka mematuhi peraturan perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanannya dapat memberikan rasa kenyamanan bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.1.7. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan efisien. Dalam konteks lembaga pemerintah seperti Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan dari penerapan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sebatas pada kepuasan pengguna, tetapi juga meliputi pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

Tujuan utama dari peningkatan kualitas pelayanan adalah untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat atas layanan yang mereka terima. Pelayanan yang berkualitas mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keramahan, dan kemudahan akses. Ketika masyarakat merasa puas, maka kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan pun akan meningkat. Menurut Tjiptono (2018), kepuasan pelanggan merupakan hasil persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima dari suatu produk atau jasa setelah membandingkannya dengan harapan awal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.

Salah satu dampak langsung dari pelayanan yang berkualitas adalah meningkatnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya, seperti membayar pajak tepat waktu. Pelayanan yang efisien dan bebas dari pungutan liar membuat proses administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan, sehingga masyarakat lebih

terdorong untuk taat aturan. Menurut Nasution dan Abdullah (2021), kualitas pelayanan publik memiliki korelasi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor.

Tujuan kualitas pelayanan juga mencakup pencapaian efisiensi operasional dengan meminimalkan biaya dan waktu dalam proses pelayanan. Sistem yang terstruktur dengan baik, teknologi yang memadai, dan SDM yang kompeten memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat. Dengan adanya efisiensi dalam pelayanan, lembaga pelayanan publik dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih tepat, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas organisasi. Alamsyah, R. (2016).

2.2.1.8. Faktor Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam organisasi publik maupun swasta dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Dalam konteks pelayanan publik seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sarana fisik, tetapi juga oleh faktor manusia, sistem, budaya organisasi, dan teknologi. Berikut ini adalah faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan:

Kompetensi pegawai merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional akan lebih mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Menurut Handayani (2020) dalam penelitiannya di SAMSAT Kota Semarang, kompetensi pegawai sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan masyarakat. Pegawai

yang memahami prosedur dengan baik serta mampu memberikan penjelasan secara akurat menciptakan rasa percaya dan puas di kalangan wajib pajak.

Ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan pelayanan. Ruang tunggu yang nyaman, fasilitas layanan digital, serta infrastruktur pelayanan seperti komputerisasi dan pencatatan dokumen elektronik dapat mempercepat proses pelayanan. Studi oleh Mahfud (2018) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu, dan meja pelayanan berkontribusi terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan.

Prosedur yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami akan meningkatkan efisiensi pelayanan. Sistem pelayanan yang transparan mengurangi potensi kesalahan dan keluhan dari masyarakat. Menurut Nuryadi dan Kurniawan (2021), kejelasan prosedur dan keterbukaan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, terutama dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi aspek teknis, namun juga aspek emosional seperti empati dan sikap sopan pegawai. Pelayanan yang ramah dan penuh empati meningkatkan pengalaman positif masyarakat, Fitriana, R. & Setiawan, D. (2017).

2.2.1.9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) telah menjadi salah satu pendekatan utama

dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, baik di sektor swasta maupun publik. Model ini dikembangkan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, yang kemudian diklasifikasikan ke dalam lima dimensi utama. Berikut ini pengembangan dari kelima dimensi tersebut dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pajak kendaraan bermotor :

Tangibles (Bukti Fisik) mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan ketika menerima layanan. Dalam konteks instansi pelayanan publik seperti SAMSAT, tangibles merujuk pada kondisi dan penampilan fasilitas fisik seperti gedung kantor, ruang tunggu, papan informasi, peralatan kerja, teknologi pendukung, serta penampilan petugas pelayanan. Penelitian oleh Saputra dan Darlis (2021) menunjukkan bahwa tangibles memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pelayanan di kantor pelayanan pajak, karena masyarakat cenderung merasa lebih puas dengan fasilitas fisik yang representatif dan modern.

Reliability merupakan kemampuan instansi pelayanan untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan mencakup tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan standar mutu tanpa adanya kesalahan atau penundaan. Penelitian oleh Yusnita dan Rahmawati (2022) menyatakan bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi

kepuasan wajib pajak di lingkungan pelayanan publik, karena masyarakat sangat menghargai ketepatan waktu dan kejelasan prosedur.

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Dimensi ini mencerminkan kemampuan petugas untuk merespons keluhan, pertanyaan, atau permintaan wajib pajak dengan cepat dan efektif. Dalam penelitiannya, Rahayu dan Sutisna (2020) menekankan bahwa responsivitas petugas pelayanan sangat menentukan tingkat partisipasi dan loyalitas masyarakat. Petugas yang cepat tanggap dianggap mampu memberikan solusi dan menciptakan komunikasi yang efektif.

Assurance menggambarkan tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi wajib pajak. Termasuk di dalamnya adalah kompetensi teknis, keahlian komunikasi, serta sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh petugas selama memberikan pelayanan. Penelitian oleh Novitasari dan Kurniawan (2019) mengungkapkan bahwa dimensi assurance berkontribusi besar terhadap persepsi kepercayaan wajib pajak karena memberikan rasa aman terhadap data dan informasi pribadi yang diberikan kepada petugas.

Empathy merupakan perhatian personal yang diberikan petugas kepada pengguna layanan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan khusus atau kondisi unik dari setiap wajib pajak. Dimensi ini

mencerminkan sikap humanis dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Penelitian oleh Azizah dan Firmansyah (2023) menunjukkan bahwa dimensi empati sangat penting dalam pelayanan publik, terutama untuk membangun hubungan emosional antara petugas dan masyarakat serta menciptakan loyalitas jangka panjang.

Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Deskripsi Dimensi	Sumber Referensi
1.	Tangibles	Merujuk pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi layanan.	Parasuraman et al. (1988); Irawati & Setiawan (2021)
2.	Reliability	Kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.	Irawati & Setiawan (2021); Rahayu & Sutisna (2020)
3.	Responsiveness	Kesediaan dan kesiapan pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat.	Irawati & Setiawan (2021); Saputra & Darlis (2021)
4.	Assurance	Pengetahuan dan sikap sopan petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pengguna.	Irawati & Setiawan (2021); Novitasari & Kurniawan (2019)
5.	Empathy	Kemampuan organisasi untuk memberikan perhatian individual dan pelayanan yang bersifat personal.	Irawati & Setiawan (2021); Azizah & Firmansyah (2023)

Sumber: Peneliti 2025

2.2.1.10. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam konteks pelayanan pajak kendaraan bermotor, dimensi SERVQUAL dapat dijabarkan secara operasional melalui sejumlah indikator yang lebih spesifik dan disesuaikan dengan karakteristik pelayanan publik di bidang perpajakan. Irawati & Setiawan (2021) mengadaptasi indikator-indikator tersebut ke dalam konteks pelayanan Samsat, dengan mempertimbangkan aspek fisik pelayanan, kinerja petugas, ketepatan waktu, kemampuan komunikasi, serta perhatian

personal yang diberikan kepada wajib pajak. Berikut adalah indikator-indikator kualitas pelayanan yang dikategorikan ke dalam masing-masing dimensi SERVQUAL :

Tabel 2. 4 Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Indikator	Sumber Referensi
1.	Tangibles	Sarana pelayanan lengkap, nyaman, dan bersih	Irawati & Setiawan (2021)
2.	Reliability	Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP dan waktu yang tepat	Irawati & Setiawan (2021)
3.	Responsiveness	Petugas tanggap dan cepat dalam melayani wajib pajak	Irawati & Setiawan (2021)
4.	Assurance	Petugas kompeten, sopan, dan terpercaya	Irawati & Setiawan (2021)
5.	Empathy	Petugas melayani secara personal dan penuh perhatian	Irawati & Setiawan (2021)

Sumber: Peneliti 2025

Untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu pendekatan yang paling umum dan relevan digunakan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi ini memiliki indikator yang menjadi tolok ukur dalam menilai seberapa baik kualitas layanan yang diberikan suatu instansi kepada masyarakat, termasuk dalam konteks pelayanan publik seperti di kantor SAMSAT.

2.2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1.11. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan salah satu konsep sentral dalam ilmu sosial, hukum, dan administrasi publik yang merujuk pada perilaku individu atau kelompok dalam menaati peraturan, norma, atau kebijakan

yang berlaku. Dalam konteks yang lebih luas, kepatuhan menjadi landasan utama bagi terciptanya ketertiban sosial dan keberhasilan implementasi kebijakan publik, termasuk di bidang perpajakan, perizinan, hukum, dan tata kelola pemerintahan. Perilaku patuh menggambarkan kesediaan seseorang untuk tunduk dan melaksanakan apa yang telah ditentukan oleh otoritas, baik karena rasa tanggung jawab moral maupun karena adanya sanksi yang mengiringi jika terjadi pelanggaran.

Menurut Yulianti (2018:116), kepatuhan dapat dimaknai sebagai suatu sikap atau perilaku seseorang dalam menaati dan melaksanakan semua peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan tanpa adanya paksaan. Kepatuhan ini berakar dari kesadaran pribadi dan rasa tanggung jawab individu sebagai bagian dari sistem sosial yang diatur oleh norma atau hukum. Dengan demikian, kepatuhan bukan hanya semata-mata tindakan mematuhi secara fisik, tetapi juga mencerminkan keterlibatan nilai-nilai dan motivasi internal seseorang dalam menerima suatu aturan.

Dari sudut pandang hukum, kepatuhan merujuk pada perilaku menaati ketentuan hukum yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, seseorang dianggap patuh apabila melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dan tidak melakukan pelanggaran terhadap norma hukum yang ada (Rachman, 2021). Sementara dalam perspektif psikologi sosial, kepatuhan sering kali

dilihat sebagai bentuk adaptasi terhadap norma sosial dan otoritas yang sah, di mana individu melakukan perilaku patuh karena kepercayaan terhadap sistem atau karena tekanan sosial.

Teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) ini menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan, termasuk kepatuhan, ditentukan oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Jika seseorang memiliki sikap positif terhadap kepatuhan, merasa bahwa orang-orang penting di sekitarnya juga mengharapkan hal yang sama, dan merasa mampu untuk mematuhi, maka ia cenderung memiliki intensi yang kuat untuk bersikap patuh. Teori ini banyak digunakan dalam studi perilaku sosial, termasuk kepatuhan dalam konteks perpajakan dan hukum.

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen krusial dalam sistem perpajakan suatu negara. Tanpa kepatuhan dari masyarakat sebagai subjek pajak, maka optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak akan sulit tercapai. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak mengacu pada perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku secara sukarela dan tepat waktu.

Menurut Siahaan (2021:129), kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi ketika wajib pajak memahami, mengerti, dan mau serta mampu melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Kepatuhan ini tidak hanya tercermin dari kesediaan wajib pajak membayar pajak, tetapi juga dari ketepatan pelaporan, pengisian SPT, serta partisipasi aktif dalam proses administrasi perpajakan. Kepatuhan pajak secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk:

- 1) Kepatuhan formal: kepatuhan yang berkaitan dengan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi aspek administratif perpajakan, seperti pengisian SPT, pendaftaran NPWP, dan penyampaian dokumen perpajakan.
- 2) Kepatuhan material: kepatuhan yang berkaitan dengan ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak sesuai jumlah yang semestinya berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Sementara itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Sari (2020), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain :

- 1) Kesadaran wajib pajak
- 2) Kualitas pelayanan fiskus
- 3) Pemahaman terhadap peraturan perpajakan
- 4) Sanksi perpajakan
- 5) Sistem administrasi pajak yang transparan dan mudah

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua kategori:

- 1) *Willingness to comply* (kemauan untuk patuh): yaitu kepatuhan yang dilandasi oleh kesadaran dan tanggung jawab sebagai warga negara.
- 2) *Enforcement to comply* (kepatuhan karena terpaksa): yaitu kepatuhan yang timbul akibat adanya sanksi atau ancaman hukum.

Kepatuhan dalam konteks perpajakan kendaraan bermotor menjadi penting karena sektor ini merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang signifikan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, baik secara formal maupun material, menjadi fokus dalam banyak kebijakan pelayanan publik seperti inovasi digital Samsat, peningkatan pelayanan, serta penyuluhan pajak di berbagai daerah. Sebagaimana dinyatakan dalam penelitian oleh Irawati & Setiawan (2021), tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan Samsat serta memiliki pemahaman dan kesadaran tinggi terhadap pentingnya pajak, cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya.

2.2.1.12. Tujuan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pilar utama dalam sistem perpajakan modern. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, keberhasilan pengumpulan pajak sangat tergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya. Kepatuhan pajak mencerminkan kesiapan dan kesadaran individu atau badan usaha dalam memenuhi tanggung jawab fiskal kepada negara, serta menjadi cerminan integritas dan partisipasi warga negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dan daerah.

Menurut Nurmantu dalam Rahayu dan Nenu (2024), kepatuhan dalam pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun secara lebih spesifik, tujuan dari kepatuhan wajib pajak dapat dijabarkan dalam beberapa poin utama.

Kepatuhan wajib pajak secara langsung berdampak pada efektivitas pengumpulan penerimaan negara, baik di tingkat pusat maupun daerah. Ketika masyarakat secara sukarela membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pemerintah tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang besar untuk kegiatan penegakan hukum perpajakan. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, tingkat kepatuhan yang tinggi akan membantu pemerintah daerah mencapai target Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara optimal (Yulianingsih, 2019).

Pembayaran pajak bukan hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga merupakan bentuk partisipasi aktif warga negara dalam mendukung pembangunan nasional. Wajib pajak yang

patuh umumnya memiliki tingkat kesadaran yang tinggi tentang peran penting pajak dalam membiayai pendidikan, kesehatan, infrastruktur, serta pelayanan publik lainnya (Utami, 2018).

Tingginya tingkat kepatuhan akan menurunkan kebutuhan akan tindakan pemeriksaan, penyidikan, atau penegakan hukum terhadap pelanggaran pajak. Hal ini tentunya akan mengurangi beban administratif Direktorat Jenderal Pajak atau Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), sehingga anggaran dan sumber daya manusia dapat dialokasikan untuk kegiatan yang lebih produktif dan strategis, seperti edukasi dan inovasi layanan perpajakan (Darwin & Wibowo, 2020).

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak berbanding lurus dengan stabilitas fiskal pemerintah. Dengan adanya pendapatan yang stabil dan terukur, negara dapat merancang kebijakan pembangunan dan sosial secara lebih akurat. Stabilitas fiskal yang dihasilkan dari kepatuhan pajak juga berdampak pada kepercayaan investor dan pelaku ekonomi terhadap kondisi ekonomi makro suatu negara (DJP, 2021).

2.2.1.13. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak tidak terjadi secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Menurut berbagai penelitian, terdapat kombinasi faktor internal dan eksternal yang berperan dalam membentuk perilaku patuh dari wajib pajak. Pemahaman akan faktor-faktor ini sangat penting bagi pemerintah dalam merumuskan strategi kebijakan dan pelayanan perpajakan yang

efektif. Menurut Mardiasmo (2018), faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori utama, yaitu: kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi atas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, serta lingkungan sosial wajib pajak.

Tabel 2. 5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

No	Faktor	Deskripsi Singkat	Sumber Referensi
1	Kesadaran Wajib Pajak	Pemahaman dan kemauan untuk melaksanakan kewajiban pajak.	Irawati & Setiawan (2021), Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora.
2	Pengetahuan dan Pemahaman Pajak	Literasi perpajakan terkait aturan dan prosedur pajak.	Yulianingsih (2019), Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
3	Persepsi atas Sistem Pajak	Pandangan terhadap keadilan dan kemudahan sistem pajak.	Utami (2018), Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
4	Kualitas Pelayanan Fiskus	Profesionalisme dan kemudahan dalam pelayanan oleh petugas pajak.	Darwin & Wibowo (2020), Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah.
5	Sanksi dan Penegakan Hukum	Ancaman hukuman atas pelanggaran kewajiban perpajakan.	Rahayu & Setiawan (2017), Jurnal Akuntansi Indonesia.
6	Lingkungan Sosial dan Norma	Pengaruh keluarga, teman, dan komunitas terhadap perilaku patuh.	Ajzen (1991), Theory of Planned Behavior.
7	Teknologi dan Inovasi Layanan	Kemudahan layanan pajak berbasis digital.	DJP (2021), Buku Saku Kepatuhan Pajak.

Sumber: Peneliti 2025

2.2.1.14. Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Sebelum melakukan pengukuran terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penting untuk memahami terlebih dahulu dimensi-dimensi yang merepresentasikan bentuk-bentuk kepatuhan tersebut secara komprehensif. Kepatuhan wajib pajak merupakan konstruksi multidimensional yang tidak hanya mencerminkan perilaku administratif semata, tetapi juga mencakup aspek moral dan prosedural yang mendasari tindakan wajib pajak dalam

menjalankan kewajibannya. Menurut Nurmantu (2016), kepatuhan dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mencerminkan kesesuaian wajib pajak dalam memenuhi ketentuan administratif, seperti membayar tepat waktu dan melakukan pelaporan. Sementara itu, kepatuhan material menekankan pada substansi pembayaran yang benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di samping kedua bentuk kepatuhan tersebut, literatur lain juga menambahkan adanya aspek kepatuhan prosedural, yaitu ketaatan wajib pajak dalam mengikuti prosedur resmi yang ditetapkan oleh otoritas perpajakan (Darussalam & Septriadi, 2019). Selain itu, terdapat pula dimensi kepatuhan berbasis tanggung jawab moral, di mana wajib pajak menunjukkan komitmen etis dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara sadar, tanpa paksaan, dan dengan integritas yang tinggi (Suryadi, 2020; Widayat & Nurlis, 2021). Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, bentuk kepatuhan wajib pajak tercermin dalam tindakan seperti membayar pajak tepat waktu, membayar sesuai jumlah yang ditetapkan tanpa pengurangan, mengikuti prosedur resmi pembayaran, melakukan pengesahan STNK secara rutin, serta menyimpan bukti pembayaran sebagai bentuk akuntabilitas. Dimensi-dimensi ini sangat penting untuk diidentifikasi dan diukur karena dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai perilaku kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak kendaraan.

Dengan mendasarkan pada beberapa kajian terdahulu dan indikator yang teridentifikasi, peneliti kemudian merumuskan beberapa dimensi utama dari kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti yang ditampilkan dalam Tabel 2.6 berikut ini.

Tabel 2. 6 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

No	Dimensi	Indikator	Sumber Referensi
1	Kepatuhan Formal	- Membayar pajak kendaraan tepat waktu- Melakukan pengesahan STNK secara rutin	Nurmantu (2016); Rahayu (2020)
2	Kepatuhan Material	- Membayar pajak sesuai jumlah yang ditentukan tanpa mengurangi	Mardiasmo (2018); Irawati & Setiawan (2021)
3	Kepatuhan Prosedural	- Melakukan pembayaran sesuai prosedur resmi	Rahayu (2020); Darussalam & Septriadi (2019)
4	Kepatuhan Tanggung Jawab Moral	- Menyimpan bukti pembayaran sebagai bentuk tanggung jawab	Widayat & Nurlis (2021); Suryadi (2020)

Sumber: Peneliti 2025

2.2.1.15. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Sebelum melakukan pengukuran terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara empiris, penting untuk terlebih dahulu memahami indikator-indikator yang menjadi representasi dari perilaku kepatuhan tersebut. Indikator adalah variabel-variabel operasional yang digunakan untuk mengukur dimensi atau konsep teoritis secara terukur dan terstruktur (Sugiyono, 2019). Dalam konteks penelitian ini, indikator kepatuhan wajib pajak merujuk pada perilaku-perilaku nyata yang menunjukkan sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan dan kewajiban perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak dalam konteks ini tidak hanya dapat diukur dari aspek administratif seperti pembayaran tepat waktu, tetapi juga dari ketaatan pada jumlah yang seharusnya dibayar, ketertiban dalam menjalankan prosedur yang ditetapkan oleh otoritas perpajakan, hingga tanggung jawab moral untuk menyimpan bukti pembayaran sebagai bentuk akuntabilitas. Menurut Rahayu (2020), perilaku kepatuhan wajib pajak mencerminkan sejauh mana individu atau badan usaha secara sadar dan sukarela melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan indikator yang umum digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya serta mengacu pada indikator yang diadaptasi dari observasi praktik wajib pajak di Indonesia, indikator kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dirumuskan dalam lima indikator utama: membayar pajak kendaraan tepat waktu, membayar pajak sesuai jumlah yang ditentukan tanpa pengurangan, melakukan pembayaran sesuai prosedur resmi, melakukan pengesahan STNK secara rutin, dan menyimpan bukti pembayaran sebagai bentuk tanggung jawab. Kelima indikator ini merupakan bentuk nyata dari kepatuhan yang dapat diukur secara kuantitatif dan dijadikan sebagai variabel dalam penelitian.

Indikator-indikator tersebut masing-masing mewakili dimensi tertentu dari kepatuhan, mulai dari kepatuhan formal, kepatuhan material, kepatuhan prosedural, hingga kepatuhan moral. Dengan merumuskan indikator-indikator ini secara tepat, peneliti dapat

memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai perilaku kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adapun rincian indikator dan dimensi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditampilkan pada Tabel berikut.

Tabel 2. 7 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

No	Dimensi	Indikator Kepatuhan	Sumber Referensi
1	Kepatuhan Formal	a. Membayar pajak kendaraan tepat waktu b. Melakukan pengesahan STNK secara rutin	Nurmantu (2016); Rahayu (2020)
2	Kepatuhan Material	Membayar pajak sesuai jumlah yang ditentukan tanpa mengurangi	Mardiasmo (2018); Irawati & Setiawan (2021)
3	Kepatuhan Prosedural	Melakukan pembayaran sesuai prosedur resmi	Darussalam & Septriadi (2019); Rahayu (2020)
4	Kepatuhan Tanggung Jawab Moral	Menyimpan bukti pembayaran sebagai bentuk tanggung jawab	Suryadi (2020); Widayat & Nurlis (2021)

Sumber: Peneliti 2025

2.3. Hubungan Logis Antar Variabel

2.2.1. Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan elemen penting dalam sistem perpajakan yang berorientasi pada peningkatan kepatuhan sukarela. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak merujuk pada pemahaman, pengetahuan, dan kemauan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang dimilikinya. Kesadaran ini mencakup kesadaran hukum, sosial, moral, dan ekonomi atas pentingnya pajak bagi pembangunan negara serta sebagai bentuk tanggung jawab warga negara.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dimaknai sebagai tindakan sukarela wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu, membayar sesuai jumlah yang ditentukan, mengikuti prosedur pembayaran resmi, dan menyimpan bukti pembayaran secara tertib. Menurut Rahayu (2020), kepatuhan pajak dalam konteks ini mencerminkan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung penerimaan pajak daerah, khususnya dari sektor kendaraan bermotor.

Secara teoritis, hubungan antara kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui pendekatan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku, dan niat tersebut terbentuk dari tiga faktor: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, yang berimplikasi pada munculnya niat untuk patuh, dan pada akhirnya diwujudkan dalam tindakan nyata membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian empiris telah menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara tingkat kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhannya. Studi oleh Irawati dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Hasil

penelitian ini menyatakan bahwa wajib pajak yang memahami fungsi pajak, mengerti prosedur pembayaran, serta menyadari manfaat pajak bagi pembangunan daerah, memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk melaksanakan kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan sesuai peraturan.

2.2.2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam konteks pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan publik yang baik mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi perpajakan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi instrumen yang membentuk persepsi dan sikap wajib pajak terhadap otoritas pajak (Yulianti, 2018).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini merupakan komponen kunci dalam menilai kualitas layanan publik, termasuk dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pendapatan Daerah atau Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Wajib

pajak yang menerima pelayanan yang baik cenderung menunjukkan sikap kooperatif dan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Dalam konteks ini, pelayanan berfungsi bukan hanya sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai bentuk komunikasi dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat (Rahmawati & Saputra, 2022). Pelayanan yang tanggap, ramah, dan transparan mampu menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi, sehingga mereka merasa dihargai dan diakui sebagai bagian dari sistem perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks kendaraan bermotor, didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, tepat waktu, dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan kualitas hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi instrumen komunikasi dan interaksi yang sangat vital. Penelitian empiris di Indonesia banyak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian oleh Sudirman, Rustam, dan Kurnia (2021) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan wajib pajak di kantor Samsat, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan publik yang ramah,

cepat, transparan, serta mampu memberikan kepastian hukum akan mendorong perilaku patuh dari wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang buruk, seperti antrean panjang, petugas yang kurang ramah, informasi yang tidak jelas, serta lambatnya proses administrasi, dapat memicu ketidakpuasan wajib pajak. Ketidakpuasan ini kemudian berkembang menjadi resistensi dan penundaan dalam melakukan pembayaran pajak. Sebaliknya, pelayanan yang profesional dan manusiawi akan membangun pengalaman positif dan menumbuhkan sikap kooperatif dari masyarakat. Salah satu aspek penting dari kualitas pelayanan adalah keandalan (reliability), yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat dan akurat. Dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, ini tercermin dalam akurasi data, ketepatan waktu pelayanan, dan minimnya kesalahan administratif. Di sisi lain, dimensi responsiveness mencerminkan sejauh mana petugas cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan wajib pajak. (Irawati & Setiawan, 2021; Fitriani et al., 2020; Parasuraman et al., 1988).

2.2.3. Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak merupakan komponen penting dalam optimalisasi penerimaan negara dan daerah. Dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), tingkat kepatuhan wajib pajak dapat

dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan publik (Yulianti, 2018). Kedua variabel ini berperan penting dalam mendorong wajib pajak agar taat terhadap kewajiban perpajakan, baik secara sukarela maupun berdasarkan ketentuan hukum.

Kesadaran wajib pajak merujuk pada pemahaman, sikap, dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung memahami pentingnya pajak sebagai kontribusi untuk pembangunan dan pelayanan publik (Dewi & Sukartha, 2021). Kesadaran ini mendorong perilaku patuh karena didasari oleh pemahaman atas manfaat pajak serta adanya tanggung jawab moral sebagai warga negara. Menurut Sari dan Surya (2020), kesadaran wajib pajak dapat terbentuk melalui sosialisasi, edukasi, dan pengalaman pribadi wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Wajib pajak yang memahami prosedur, sanksi, serta manfaat pembayaran pajak akan lebih cenderung memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu. Dalam penelitiannya di Kota Denpasar, mereka menunjukkan bahwa tingkat kesadaran yang tinggi berdampak signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PKB.

Kesadaran wajib pajak mencerminkan sejauh mana individu memahami pentingnya membayar pajak serta kesediaan untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Kesadaran ini meliputi

pemahaman akan manfaat pajak, pemahaman terhadap peraturan pajak, serta adanya dorongan internal untuk mematuhi kewajiban pajak tanpa harus dipaksa. Menurut Yulianti (2018), kesadaran pajak yang tinggi berkorelasi positif dengan kepatuhan pajak karena wajib pajak akan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu. Penelitian oleh Andini & Prasetyo (2020) juga menemukan bahwa wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, bahkan tanpa pengawasan ketat dari pihak Samsat.

Di sisi lain, kualitas pelayanan merujuk pada bagaimana instansi pelayanan publik seperti kantor Samsat menyediakan layanan yang cepat, akurat, ramah, dan transparan (Irawati & Setiawan, 2021). Pelayanan yang baik akan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pengelola pajak. Jika pelayanan dirasakan memadai dan tidak menimbulkan beban administratif yang berat, maka wajib pajak akan cenderung patuh. Kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan benar, kecepatan dalam memproses pembayaran, serta tersedianya berbagai kanal layanan seperti layanan online (SIGNAL dan e-Samsat). Inovasi-inovasi ini terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memperkecil potensi keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan (Rahmawati & Saputra, 2022).

Penelitian oleh Kurniawati dan Budiono (2022) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik dan menerima pelayanan yang optimal akan menunjukkan niat dan tindakan nyata dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hubungan antara variabel-variabel tersebut juga dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan perceived behavioral control. Kesadaran wajib pajak membentuk sikap positif dan norma internal, sedangkan kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi terhadap kemudahan dalam melaksanakan perilaku tersebut. Dalam hal ini, kepatuhan merupakan manifestasi dari niat wajib pajak yang dibentuk oleh kesadaran dan pengalaman pelayanan.

Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan bukanlah dua hal yang berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam memengaruhi kepatuhan. Wajib pajak yang sadar pentingnya membayar pajak cenderung lebih siap memenuhi kewajibannya. Namun, bila proses pelayanan pajak dirasa tidak adil, rumit, atau tidak manusiawi, maka tingkat kepatuhan dapat menurun, walau kesadarannya tinggi. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi stimulus yang memperkuat kesadaran wajib pajak. Menurut penelitian oleh

Suryaningrum & Hardiningsih (2019), kedua variabel ini secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam sistem perpajakan di Indonesia, Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara dan daerah yang sangat penting dalam membiayai pembangunan nasional, termasuk penyediaan infrastruktur dan pelayanan publik. Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi perhatian utama dalam rangka optimalisasi penerimaan daerah. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dalam hal pelaporan, pembayaran, maupun pelunasan pajak (Rachmawati & Sari, 2021).

Kesadaran wajib pajak menjadi faktor internal yang sangat memengaruhi tingkat kepatuhan. Kesadaran ini merujuk pada pemahaman dan kemauan individu untuk menjalankan kewajiban perpajakan atas dasar pengetahuan dan sikap positif terhadap pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan memahami peran penting pajak dalam pembangunan dan dengan sukarela akan membayar pajaknya tepat waktu tanpa harus dipaksa. Dimensi dari kesadaran wajib pajak mencakup: (1) pengetahuan tentang peraturan pajak, (2) pemahaman atas kewajiban perpajakan, (3) sikap positif

terhadap pajak, dan (4) kemauan untuk membayar pajak secara sukarela (Wulandari & Suryadi, 2022).

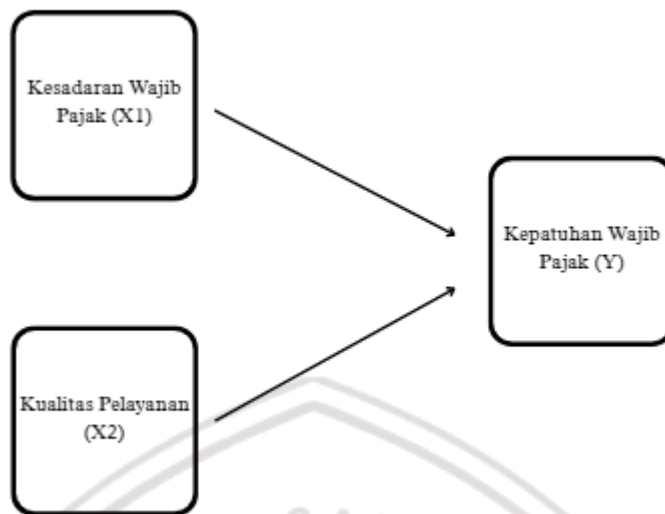
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan mereka. Rachmawati & Sari (2021) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung tidak menunggak dan melakukan pembayaran sesuai dengan waktu dan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat menjadi alat pengendali internal dalam meningkatkan ketaatan terhadap regulasi perpajakan. Selain itu, edukasi dan penyuluhan perpajakan secara rutin oleh instansi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran tersebut (Wulandari & Suryadi, 2022).

Selain faktor kesadaran, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait, dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat, juga memainkan peran penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh institusi publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan persepsi positif dari wajib pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepatuhan mereka (Irawati & Setiawan, 2021).

Untuk mengukur kualitas pelayanan, digunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) yang terdiri atas lima dimensi: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tangible

meliputi ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan pelayanan; reliability merujuk pada kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat; responsiveness mencakup kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat; assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan; dan empathy berarti perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada wajib pajak secara individual (Parasuraman et al., 1988).

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk perilaku taat wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak memiliki tunggakan, serta memenuhi semua ketentuan administrasi perpajakan secara benar dan jujur. Dalam perspektif ini, kepatuhan tidak hanya mencerminkan pemenuhan kewajiban, tetapi juga mencerminkan kesadaran dan sikap moral wajib pajak terhadap aturan yang berlaku (Rachmawati & Sari, 2021). Oleh karena itu, baik faktor internal seperti kesadaran, maupun faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, menjadi dua pilar penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam meningkatkan rasio kepatuhan pajak.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti 2025

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan atau referensi dalam melakukan penelitian yang penulis susun sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian.

Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian dan Publikasi	Metode	Hasil Utama	Gap Penelitian
Ulul Laili	<i>Pengaruh</i>	Kuisisioner	Hanya kualitas	Perbedaan hasil
Rochmawati (2020)	<i>Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib</i>	langsung kepada wajib pajak di Samsat Kota Semarang II	pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Faktor lain seperti kesadaran, pengetahuan, akses, fasilitas,	dengan studi lain tentang pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan sosialisasi. Kurang dalam mengeksplorasi faktor internal seperti kondisi

Nama Peneliti	Judul Penelitian dan Publikasi	Metode	Hasil Utama	Gap Penelitian
	<i>Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Kota Semarang II)</i> – Universitas Semarang		dan sosialisasi tidak berpengaruh signifikan.	ekonomi atau sanksi.
Yulianto (2019)	<i>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</i> – Universitas Islam Indonesia	Kuantitatif (kemungkinan kuisisioner, tidak disebut eksplisit)	Semua variabel (kesadaran, pelayanan, sanksi, kondisi keuangan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Tidak menguji variabel seperti sosialisasi, akses pajak, atau fasilitas. Tidak menjelaskan perbedaan perilaku wajib pajak berdasarkan lokasi/latar belakang.
I Made Darma Putra & I Ketut Jati (2017)	<i>Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan</i> – Universitas Udayana	Kuantitatif, lokasi di Samsat Tabanan	Kesadaran, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Tidak memasukkan variabel kualitas pelayanan, kondisi keuangan, atau akses. Fokus di satu lokasi (Tabanan) tanpa perbandingan wilayah lain.

Sumber: Peneliti 2025

