

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Pajak

2.1.1 Definisi Pajak

Definisi dari pajak sendiri menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 adalah:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sedangkan, menurut Mardiasmo (2016) pengertian pajak yaitu:

“Kontribusi wajib pada daerah yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan, bersifat memaksa yang bersumber pada Undang-undang, dan tidak mendapat kompensasi secara langsung serta digunakan bagi kepentingan daerah untuk kemakmuran rakyat”

Dengan kedua definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib masyarakat kepada suatu negara yang memiliki sifat memaksa dan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari negara serta imbalan tersebut digunakan untuk memberikan kemakmuran kepada masyarakat.

2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Resmi (2014) menyatakan bahwa digolongkan menjadi 3, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Penilaian Resmi (*Official Assesment System*)

Pemungutan pajak dengan sistem yang memberikan kepada aparat perpajakan kewenangan guna menetapkan jumlah pajak yang harus mereka

bayar setiap tahun berdasarkan undang-undang yang berlaku.

2. Sistem Penilaian Diri (*Self Assesment System*)

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wajib pajak wewenang untuk menetapkan dengan sendirinya jumlah pajak yang harus dibayar setiap tahun berdasarkan undang-undang yang berlaku.

3. Sistem Pegangan (*With Holding System*)

Sistem pemungutan pajak untuk memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak.

2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) yang menyatakan bahwa terdapat dua fungsi dari pajak yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*Budegtair*)

Pajak memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah untuk digunakan dalam pembiayaan pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak memiliki fungsi sebagai alat untuk digunakan dalam mengatur kebijaksanaan pemerintah pada bidang sosial dan bidang ekonomi.

2.1.4 Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2014), jenis pajak terbagi menjadi beberapa golongan maka akan diuraikan terkait masing-masing klasifikasi jenis pajak

1. Berdasarkan golongannya, pajak dibagi menjadi 2 jenis yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung.
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan kewajiban tersebut tidak dapat dibebankan kepada pihak lain, seperti pajak penghasilan.
 - b. Sebaliknya, pajak tidak langsung adalah jenis pajak yang dapat dibebankan kepada pihak lain dan timbul karena adanya peristiwa yang menyebabkan terutangnya pajak, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Berdasarkan pihak yang memungut, pajak dibagi menjadi 2 jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah.
 - a. Pajak pusat merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Contohnya yaitu PPN, PPh dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
 - b. Sedangkan pajak daerah merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah kabupaten/kota dan provinsi. Contohnya yaitu pajak rekreasi, pajak hotel, pajak burung walet dan lain-lain.
3. Berdasarkan sifatnya, pajak dibedakan menjadi 2 jenis yaitu pajak subjektif dan pajak objektif.
 - a. Pajak subjektif adalah jenis pajak yang pengenaanya harus melihat kondisi atau keadaan wajib pajak atau subjek pajaknya terlebih dahulu. Contoh pajak subjektif yaitu PPh.
 - b. Pajak objektif adalah jenis pajak yang pengenaanya memperhatikan objek yang mengakibatkan timbulnya kewajiban pajak atau dengan kata lain tidak memperhatikan subjeknya. Contoh dari pajak objektif yaitu PPN.

2.2 Pajak Daerah

2.2.1 Definisi Pajak Daerah

Berdasarkan Bab 1 Pasal 1 ayat 11 pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah Adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan definisi pajak daerah menurut Mardiasmo (2016) menyatakan bahwa kontribusi wajib pada daerah yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan, bersifat memaksa yang bersumber pada Undang-Undang, dan tidak mendapat kompensasi secara langsung serta digunakan bagi kepentingan daerah untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Bab 2 Pasal 2 dan 3 pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dilihat dari segi kewenangan dalam pemungutan pajak atas objek pajak daerah, pajak daerah terbagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Maka, jenis pajak daerah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pajak Provinsi terbagi menjadi :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- b. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
- c. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- d. Pajak Air Permukaan (PAP)
- e. Pajak Alat Berat (PAB)
- f. Pajak Rokok
- g. Opsi Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)

2. Pajak kabupaten/kota terbagi menjadi :

- a. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- b. Pajak Air Tanah (PAT)
- c. Opsi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- d. Opsi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- e. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)
- g. Pajak Sarang Burung Walet
- h. Pajak Reklame
- i. Pajak Barang dan Jasa Tertentu atas :
 - 1) Makanan dan/atau Minuman
 - 2) Tenaga Listrik
 - 3) Jasa Perhotelan
 - 4) Jasa Parkir
 - 5) Jasa Kesenian dan Hiburan

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

2.3.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dasar hukum PKB di Indonesia adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat, serta peraturan daerah yang berlaku di masing-masing provinsi dan kabupaten/kota. Tujuan dari Pajak Kendaraan Bermotor sendiri adalah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membiayai pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik daerah tersebut, selain itu Pajak Kendaraan Bermotor memiliki fungsi sebagai instrumen pengendalian kepemilikan kendaraan bermotor milik masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2022 pada pasal 2 disebutkan bahwa objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor tersebut merupakan kendaraan yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini terdapat beberapa objek pajak yang dikecualikan yaitu:

1. Kereta api
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
3. Kendaraan bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
4. Kendaraan bermotor berbasis energi terbarukan
5. Kendaraan bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Perda.

Sedangkan subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Pasal 3 adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kontribusi wajib yang dikenakan kepada pemilik atau penguasa kendaraan bermotor, dengan pengecualian terhadap jenis-jenis kendaraan tertentu

yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

2.3.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2022 pada pasal 4 merupakan hasil dari perkalian dua unsur pokok, yaitu:

1. Nilai jual kendaraan bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Sementara itu, untuk kendaraan bermotor yang digunakan selain di jalan umum, seperti kendaraan alat berat dan besar ataupun kendaraan yang berada di atas air untuk dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilihat dari nilai jual kendaraan bermotor.

Bobot sebagaimana dimaksud dinyatakan dalam koefisien, dengan pengertian sebagai berikut:

1. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi
2. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Pasal 10 Tahun 2022 ditetapkan sebagai berikut:

1. Sebagai kendaraan milik pribadi:
 - a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama paling tinggi sebesar 1,2% (satu koma dua persen)
 - b. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 6% (enam persen).
2. Khusus untuk Daerah yang setingkat dengan daerah provinsi yang tidak

terbagi dalam Daerah kabupaten/kota otonom, tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ditetapkan sebagai berikut:

- a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama paling tinggi sebesar 2% (dua persen)
 - b. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
3. Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah, ditetapkan paling tinggi 0,5% (nol koma lima persen).

Sedangkan untuk tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Provinsi Jawa Tengah perlu diperhatikan bahwa tarif tersebut dapat mengalami perubahan sesuai dengan peraturan daerah (Perda) yang berlaku. Berikut adalah beberapa tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Jawa Tengah menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023:

- I. Sebagai kendaraan milik pribadi:
 - a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 1,05 % (satu koma nol lima persen)
- II. Kepemilikan dan/atau penguasaan kedua dan seterusnya kendaraan bermotor orang pribadi roda 2 (dua) dengan kapasitas mesin 200 (dua ratus) cc ke atas, roda 3 (tiga), dan roda 4 (empat) dikenakan tarif secara progresif. Besarnya tarif progresif tersebut yaitu:
 - b. Kepemilikan kedua sebesar 1,40 % (satu koma empat puluh persen)
 - c. Kepemilikan ketiga sebesar 1,75 % (satu koma tujuh puluh lima persen)
 - d. Kepemilikan keempat sebesar 2,10 % (dua koma sepuluh persen)
 - e. Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 2,45 % (dua koma empat puluh lima persen).
- III. Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah,

ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah, ditetapkan paling tinggi 0,5% (nol koma lima persen).

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.1 Definisi Kepatuhan

Definisi kepatuhan menurut Gunadi (2013), merupakan wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi, baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan pembayar pajak sangatlah penting dalam pengumpulan pajak, karena penerimaan pajak sangat bergantung padanya. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan pajak bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga tanggung jawab masyarakat sebagai pembayar pajak untuk memiliki kesadaran pajak yang tinggi.

Jenis Kepatuhan berdasarkan Nurmantu (2010) mengatakan bahwa terdapat dua macam kepatuhan, antara lain:

1. Kepatuhan Formal

Jenis kepatuhan ini merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban formalnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan ini dapat dilihat dari aspek kesadaran wajib 21 pajak untuk mendaftarkan diri serta ketepatan waktu dalam membayar pajaknya.

2. Kepatuhan Material

Jenis kepatuhan ini merupakan kondisi dimana wajib pajak secara substantif memenuhi kewajiban materialnya sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kewajiban material yang dimaksud dapat berupa pengisian SPT atau formulir atau persyaratan pembayaran pajak yang lain dengan jujur, lengkap dan benar.

2.4.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 pada pasal 2 menyebutkan bahwa untuk ditetapkan sebagai wajib pajak

yang patuh maka harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

Apabila dikaitkan dengan persyaratan yang telah disebutkan, indikator yang digunakan untuk menilai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meliputi:

1. Mematuhi dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku
2. Membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sesuai ketentuan
3. Tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor
4. Tidak pernah dihukum atas pelanggaran peraturan perpajakan

Berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan, tingkat kepatuhan wajib pajak akan diukur menggunakan kuisioner yang telah disesuaikan dari penelitian Damayanti (2022) yang terdiri dari 8 pertanyaan.

2.5 Layanan Samsat Keliling

2.5.1 Definisi Samsat Keliling

Berdasarkan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah, samsat adalah kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (*One-stop Administration Service Office*). Sistem administrasi ini bermanfaat untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, definisi Samsat Keliling merupakan

“Inovasi layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan

SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat.”

Layanan Samsat keliling bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam layanan ini, pihak samsat secara langsung mendatangi lokasi-lokasi strategis yang mudah diakses oleh wajib pajak, termasuk daerah-daerah terpencil atau pinggiran. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'pemanfaatan' merujuk pada proses atau metode penggunaan suatu entitas untuk mencapai tujuan spesifik. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan Samsat keliling berarti wajib pajak memanfaatkan sebuah program yang bermanfaat, yaitu layanan Samsat keliling yang disediakan di lokasi-lokasi strategis dan mudah dijangkau. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta mempermudah masyarakat, terutama yang tinggal jauh dari kantor Samsat, dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

2.5.2 Pengukuran Layanan Samsat Keliling

Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel layanan Samsat Keliling, antara lain sebagai berikut:

1. Mempermudah wajib pajak dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)
2. Memudahkan pelayanan kepada wajib pajak yang berdomisil jauh dari kantor Samsat
3. Lokasi yang digunakan untuk penempatan layanan Samsat Keliling strategis dan mudah dijangkau
4. Meningkatkan efektivitas kepada masyarakat

Berdasarkan indikator diatas, penelitian ini mengukur variabel layanan Samsat Keliling dengan menggunakan indikator-indikator yang telah disebutkan dan mengadaptasi kuesioner dari penelitian Damayanti (2022) yang terdiri dari 8 pertanyaan.

2.6 Sanksi Perpajakan

2.6.1 Definisi Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2016), merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dengan kata lain, sanksi ini merupakan instrumen pencegahan bagi wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi perpajakan, yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi ini diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, sanksi ini bisa berupa pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa bunga, denda ataupun kenaikan.

2. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada beberapa macam yakni denda pidana, kurungan ataupun penjara.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain denda, Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 39 ayat (1) juga mengatur sanksi pidana berupa hukuman penjara minimal 6 bulan dan maksimal 6 tahun bagi wajib pajak yang berulang kali melakukan pelanggaran. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai sanksi perpajakan dan konsekuensi hukumnya sangat penting bagi setiap wajib pajak.

2.6.2 Pengukuran Sanksi Perpajakan

Indikator yang digunakan dalam sanksi perpajakan menurut Rahayu (2010), yaitu :

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.

2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Dalam penelitian ini, sanksi perpajakan menjadi variabel independen yang diukur melalui kuesioner adaptasi dari penelitian Indrakeswari (2021), dengan mengacu pada indikator-indikator yang telah ditetapkan.

2.7 Kualitas Pelayanan Publik

2.7.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No.63/MenPan/2003, pengertian dari kualitas pelayanan adalah:

“segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan BUMN dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Konsep ini menuntut adanya mekanisme serta prosedur yang sistematis guna menjamin keterbukaan dalam proses pemantauan dan evaluasi terhadap setiap tahapan penyelenggaraan layanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian hasil akhir. Dengan demikian, masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak yang sah untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, penggunaan anggaran, dan hasil yang dicapai. Di sisi lain, kualitas memiliki peran strategis dalam mendorong kinerja pelayanan yang lebih optimal, efektif, dan efisien. Kualitas pelayanan juga berfungsi sebagai pengendali terhadap potensi penyimpangan atau tindakan yang tidak sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pertanggungjawaban secara hierarkis kepada pimpinan unit layanan menjadi komponen penting dalam menjaga mekanisme pengawasan internal yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu dan standar pelayanan publik secara konsisten.

2.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator Kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2002) adalah:

1. Proses pelayanan baik serta cepat
2. Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat
3. Pelayanan dengan handal dan terpercaya
4. Layanan yang diberikan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Berdasarkan indikator-indikator yang telah diuraikan, penelitian ini akan mengukur variabel kualitas pelayanan publik menggunakan indikator-indikator tersebut melalui kuesioner yang merupakan hasil modifikasi dari penelitian Wicaksono (2020).

2.8 Kerangka Konseptual

2.8.1 Teori Atribusi

Teori atribusi adalah persepsi individu terkait penyebab perilaku dan peristiwa. Teori atribusi menurut Luthans (2005), teori atribusi mengacu pada bagaimana seseorang individu memberikan penjelasan terkait perilaku individu lain atau perilaku dirinya berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal. Setelah itu seseorang tersebut menentukan perilaku itu dapat timbul dari faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku dari individu tersebut seperti tekanan, keadaan, dan situasi atau dari faktor internal seperti sifat, sikap, dan karakter individu tersebut. Kecenderungan kausal ini bersumber dari dua dimensi utama yaitu, faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitar individu dan faktor internal yang berakar pada karakteristik diri individu di bawah lokus kendali personal (Robbins, 2017).

Menurut Harold Kelley (Robbins, 2017), terdapat tiga klasifikasi relasi kausal dalam atribusi internal maupun eksternal, yaitu sebagai berikut:

1. Kekhususan

Dimensi ini mengacu pada spektrum perilaku individu dalam berbagai situasi. Apabila suatu tindakan bersifat situasional (hanya terjadi pada konteks tertentu), atribusi cenderung eksternal. Sebaliknya, jika perilaku tersebut konsisten lintas situasi, maka atribusi internal lebih mungkin terjadi.

2. Konsensus

Konsensus mengindikasikan tingkat kesamaan respons antar individu terhadap stimulus yang sama. Tingkat konsensus yang rendah mengarah pada atribusi internal (perilaku dianggap unik bagi individu tersebut), sementara konsensus yang tinggi mengimplikasikan pengaruh faktor eksternal (situasi yang memicu respons serupa pada banyak orang).

3. Konsistensi

Konsistensi temporal mengukur stabilitas perilaku individu terhadap stimulus yang sama dari waktu ke waktu. Perilaku yang konsisten pada berbagai kesempatan cenderung diatribusikan pada faktor internal. Sebaliknya, inkonsistensi perilaku menyiratkan adanya pengaruh faktor eksternal yang situasional.

Relevansi teori atribusi dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk menjelaskan determinan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan tersebut dapat diatribusikan pada faktor internal, seperti kapasitas individu, maupun faktor eksternal, seperti insentif keringanan, kemudahan prosedur, dan kualitas pelayanan yang diterima.

2.8.2 Hubungan Antara Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, definisi Samsat Keliling merupakan

“Inovasi layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat.”

Layanan Samsat Keliling bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam layanan ini, pihak Samsat secara langsung mendatangi lokasi-lokasi strategis yang mudah diakses oleh wajib pajak, termasuk daerah-daerah terpencil atau pinggiran. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'pemanfaatan' merujuk pada proses atau metode penggunaan suatu

entitas untuk mencapai tujuan spesifik. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan Samsat Keliling berarti wajib pajak memanfaatkan sebuah program yang bermanfaat, yaitu layanan Samsat Keliling yang disediakan di lokasi-lokasi strategis dan mudah dijangkau. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta mempermudah masyarakat, terutama yang tinggal jauh dari kantor Samsat, dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

Layanan Samsat Keliling memiliki kaitan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak karena hadir di lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau, termasuk wilayah terpencil yang jauh dari kantor Samsat utama. Dengan adanya kemudahan akses tersebut, masyarakat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak tepat waktu, sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan yang berpotensi menimbulkan denda. Oleh karena itu, semakin mudah proses pembayaran pajak dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kaitan antara teori atribusi dengan layanan Samsat Keliling serta kepatuhan wajib pajak terletak pada dorongan eksternal individu untuk taat membayar pajak. Kepatuhan tersebut dapat timbul dari kemampuan dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, terutama ketika tersedia layanan yang mempermudah proses pembayaran, seperti Samsat Keliling. Jika wajib pajak bersedia memanfaatkan layanan yang memudahkan pembayaran, maka mereka akan lebih terbantu dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini dapat mengurangi kemungkinan keterlambatan pembayaran yang berujung pada denda. Dengan demikian, penggunaan layanan Samsat Keliling berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.8.3 Hubungan Antara Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2016), merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dengan kata lain, sanksi ini merupakan instrumen pencegahan bagi wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain denda, Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 39 ayat (1) juga mengatur sanksi pidana berupa hukuman penjara minimal 6 bulan dan maksimal 6 tahun bagi wajib pajak yang berulang kali melakukan pelanggaran. Sanksi perpajakan merupakan salah satu determinan eksternal yang signifikan dalam memengaruhi perilaku wajib pajak terkait pemenuhan kewajiban fiskalnya. Keberadaan regulasi yang memberlakukan sanksi administratif maupun pidana bagi pelanggaran ketentuan perpajakan berpotensi untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab pajaknya. Dengan demikian, sanksi perpajakan memegang peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, berfungsi sebagai mekanisme punitif bagi pelanggar aturan perpajakan sekaligus insentif untuk pembayaran pajak yang tepat waktu.

2.8.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No.63/MenPan/2003, pengertian dari kualitas pelayanan adalah:

“segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan BUMN dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Kualitas pelayanan publik dalam konteks kepatuhan wajib pajak tercermin apabila petugas Samsat Kota Surakarta memberikan layanan secara profesional, transparan, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang diharapkan akan berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan tersebut sangat bergantung pada persepsi positif masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan, khususnya dalam hal kemudahan, kecepatan, dan kejelasan proses pembayaran pajak

kendaraan bermotor. Pelayanan yang berkualitas diyakini mampu mendorong motivasi masyarakat untuk lebih taat membayar pajak, karena merasa dihargai dan dipermudah dalam prosesnya. Dalam perspektif teori atribusi, kualitas pelayanan publik dipandang sebagai faktor eksternal yang signifikan dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak, di mana pelayanan yang baik dapat membentuk keyakinan bahwa membayar pajak adalah tindakan yang logis, adil, dan menguntungkan.

2.9 Penelitian Terdahulu

Dalam merancang penelitian ini, peneliti mengidentifikasi lima penelitian sebelumnya yang relevan. Kelima studi terdahulu tersebut secara spesifik menganalisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen. Beragam variabel independen telah dieksplorasi dalam penelitian-penelitian tersebut.

Penelitian pertama yang telah dilakukan oleh Dewi (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Medan Selatan.

Penelitian kedua yang telah dilakukan oleh Damayanti (2022) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, layanan e-samsat, sistem Samsat *Drive Thru*, dan layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Di sisi lain, program razia lapangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Penelitian ketiga yang telah dilakukan oleh Indrereswari (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Semarang. Sedangkan penerapan program e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.

Penelitian keempat yang telah dilakukan oleh Dewi (2024) dengan hasil menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Blora.

Penelitian terakhir yang telah dilakukan oleh Wicaksono (2020) dengan hasil menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Tegal. Di sisi lain pengetahuan pajak, program e-samsat, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Tegal.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Dewi (2021)	Variabel Independen: X1 = Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor X2 = Pembebasan Bea Balik Nama X3 = Sosialisasi Pajak Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	UPT Samsat Medan Selatan	1. Program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2.	Damayanti (2022)	Variabel Independen: X1 = Pengetahuan Perpajakan X2 = Razia Lapangan X3 = Layanan E-Samsat X4 = Sistem Samsat <i>Drive Thru</i> X5 = Layanan Samsat Keliling Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Samsat Kabupaten Sleman	1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Razia lapangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Layanan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 4. Sistem samsat <i>drive thru</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5. Layanan Samsat Keliling berpengaruh

				positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3.	Indrareswari (2021)	Variabel Independen: X1 = Pengetahuan Perpajakan X2 = Penerapan E-Samsat X3 = Sanksi Pajak Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Samsat Kota Semarang	1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4.	Dewi (2024)	Variabel Independen: X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Pengetahuan Pajak X3 = Kualitas Pelayanan Pajak X4 = Kewajiban Moral X5 = Sanksi Pajak Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kabupaten Blora	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 4. Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
5.	Wicaksono (2020)	Variabel Independen: X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Pengetahuan Pajak X3 = Sanksi Perpajakan X4 = Sistem E-Samsat X5 = Akuntabilitas Pelayanan Publik Variabel Dependen:	Samsat Kota Tegal	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 4. Sistem e-samsat tidak berpengaruh signifikan

		Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor		terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
--	--	--	--	--

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.10 Pengembangan Hipotesis

2.10.1 Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, definisi Samsat Keliling merupakan:

“Inovasi layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat.”

Layanan Samsat Keliling bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam layanan ini, pihak samsat secara langsung mendatangi lokasi-lokasi strategis yang mudah diakses oleh wajib pajak, termasuk daerah-daerah terpencil atau pinggiran. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, 'pemanfaatan' merujuk pada proses atau metode penggunaan suatu entitas untuk mencapai tujuan spesifik. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan Samsat Keliling berarti wajib pajak memanfaatkan sebuah program yang bermanfaat, yaitu layanan Samsat Keliling yang disediakan di lokasi-lokasi strategis dan mudah dijangkau. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta mempermudah masyarakat, terutama yang tinggal jauh dari kantor Samsat, dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damayanti (2022), sistem Samsat Keliling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan Samsat Keliling mempermudah akses bagi wajib pajak yang tinggal jauh

dari kantor Samsat pusat, sehingga mereka dapat menghindari keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori serta penelitian sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan hadirnya layanan ini di lokasi-lokasi strategis dan mudah dijangkau, terutama di wilayah terpencil, masyarakat menjadi lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini mengurangi kendala yang berkaitan dengan jarak dan akses, serta menurunkan risiko keterlambatan yang dapat menimbulkan denda. Oleh karena itu, semakin mudah proses pembayaran pajak dilakukan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pun cenderung meningkat. Dengan demikian, berlandaskan pada landasan teoretis dan bukti empiris dari penelitian terdahulu, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2.10.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta

Berdasarkan Mardiasmo (2016), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dengan kata lain, sanksi ini merupakan instrumen pencegahan bagi wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut teori atribusi, sanksi perpajakan dikategorikan sebagai faktor eksternal. Hal ini disebabkan karena keberadaan peraturan yang menyertakan sanksi administratif dan pidana dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrereswari (2021), sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wicaksono (2020), sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan kedua hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan memiliki hasil yang berlawanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk kembali menguji pengaruh sanksi perpajakan, di samping faktor-faktor lain terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta. Menurut temuan penelitian, disimpulkan bahwa implementasi sanksi perpajakan memiliki korelasi positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indradeswari (2021), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, berlandaskan pada landasan teoretis dan bukti empiris dari penelitian terdahulu, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No.63/MenPan/2003, pengertian dari kualitas pelayanan adalah:

“segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan BUMN dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Konsep kualitas pelayanan publik menuntut adanya mekanisme dan prosedur yang terstruktur guna memastikan transparansi dalam pemantauan serta evaluasi pada setiap tahapan siklus pelayanan, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian hasil. Kualitas layanan yang baik mengimplikasikan adanya pengakuan atas hak masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengakses informasi mengenai proses penyelenggaraan, penggunaan sumber daya keuangan, serta output pelayanan yang diharapkan. Selain itu, kualitas pelayanan publik turut berperan dalam mendorong terciptanya kinerja pelayanan yang optimal, efektif, dan efisien. Hal ini sekaligus menjadi instrumen pengendali untuk mencegah terjadinya

penyimpangan atau praktik yang tidak sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi (2024), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh teori dan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akan mendorong kepatuhan wajib pajak apabila petugas Samsat Kota Surakarta bekerja secara transparan dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain itu, kualitas pelayanan pembayaran pajak yang baik dari Samsat Kota Surakarta di mata masyarakat juga diyakini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mengingat hipotesis penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang sesuai untuk disimpulkan adalah sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor