

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (teori tingkah laku yang direncanakan) merupakan teori yang pertama kali diperkenalkan oleh Ajzen di tahun 1985. Teori ini merupakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Sikap yang ditunjukkan seperti kepercayaan atas perilaku, hasil dari perilaku, norma berperilaku dan motivasi melakukan perilaku.

Theory of planned behavior merupakan pengembangan lebih lanjut dari teori sebelumnya yaitu *Theory of reasoned action*. Fokus utama dari *Theory of planned behavior* ini sama seperti teori sebelumnya yaitu tentang intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi merupakan indikasi untuk melihat seberapa keras keinginan seseorang berusaha untuk mencoba dan seberapa besar usaha yang dilakukan individu untuk melakukan suatu perilaku.

Individu biasanya melakukan suatu perilaku dengan masuk akal, mereka akan mempertimbangkan tas perilaku yang akan dilakukan berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh, selain itu individu juga akan mempertimbangkan akibat baik dan buruknya dari perilaku yang akan mereka lakukan. Ajzen (2005) menjelaskan bahwa perilaku

didasarkan pada faktor keinginan yang diimbangi dengan pertimbangan-pertimbangan mengenai akan melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku, dari berbagai pertimbangan tersebut maka terbentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku.

Theory of reason action mengatakan terdapat dua faktor penentu intensi yaitu sikap pribadi dan norma subjektif. Pengembangan dari teori ini yaitu *theory of planned behavior* menemukan faktor lain yaitu *perceived behavioral control*. Sehingga menurut Ajzen (2005) terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi intensi individu untuk melakukan suatu perilaku, yaitu:

a. Sikap Pribadi

Sikap merupakan suatu tindakan untuk merespon suatu perilaku secara positif ataupun negatif. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh *behavioral belief*, yaitu menghubungkan perilaku yang dilakukan dengan hasil yang didapat.

b. Norma Subjektif

Norma subjektif merupakan tekanan sosial yang diperoleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Norma subjektif ditentukan oleh *normative belief* dan *motivation to comply*, yaitu keyakinan tentang harapan orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. Kontrol Perilaku

Kontrol perilaku adalah persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan yang dihadapi untuk melakukan suatu perilaku. Kontrol perilaku ditentukan oleh kombinasi antara *control belief* dan *preceived power control*, yaitu keyakinan dan kekuatan perasaan individu mengenai faktor yang dapat mendukung atau menghambat untuk melakukan suatu perilaku.

Ketiga faktor yang dapat menentukan individu untuk melakukan suatu perilaku ini selanjutnya akan ditindak lanjuti dengan niat atau maksud seseorang untuk berperilaku dan kemudian seseorang akan mulai melakukan suatu perilaku. Berkaitan dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku Wajib Pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat Wajib Pajak itu sendiri.

2. Pajak

Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa Pajak adalah iuran dari rakyat yang diberikan kepada kas negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh jasa timbal balik dan pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum negara. Pengertian tersebut dapat dipersingkat bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari masyarakat kepada negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan sisanya digunakan untuk simpanan masyarakat yang merupakan sumber utama untuk membiayai investasi publik.

Pengertian pajak secara umum bisa didefinisikan sebagai pungutan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang, kemudian hasilnya digunakan pemerintah untuk membiayai pengeluaran dalam kegiatan program kerja pemerintah. Menurut beberapa ahli menyatakan pendapat mereka tentang definisi pajak, diantaranya:

a. Prof. Dr. Rachmat Soemitro

Pajak adalah iuran atau pungutan masyarakat kepada kas negara yang landaskan oleh Undang-Undang dengan tidak memperoleh jasa timbal secara langsung, yang kemudian pajak bisa dipakai untuk membayar pengeluaran umum negara.

b. Dr. Suparman Sumawidjaya

Pajak adalah pungutan wajib yang dilakukan pemerintah dalam bentuk uang, pungutan dilakukan berdasarkan norma hukum yang kemudian hasil pungutan dimanfaatkan untuk membayar biaya produksi barang dan jasa kolektif agar bisa tercapainya kesejahteraan umum.

c. Prof. Dr. M.J.H. Smeets

Pajak adalah sebuah partisipasi masyarakat kepada pemerintah yang terhubung melalui norma-norma yang berlaku dan dapat dipaksakan untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah.

d. Prof. S.I. Djayaningrat

Pajak merupakan kewajiban masyarakat untuk memberikan sebagian dari kekayaan kepada negara sesuai peraturan yang telah ditetapkan

oleh pemerintah, dan dapat dipaksakan serta tidak ada balas jasa dari negara.

Menurut Resmi (2009) terdapat ciri-ciri khusus yang terdapat pada pengertian pajak, yaitu:

- a. Pajak merupakan beralihnya kekayaan dari orang pribadi atau badan kepada pemerintah.
- b. Pajak dipungut oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang yang berlaku.
- c. Membayar pajak tidak diperbolehkan adanya kontra prestasi secara langsung dari negara.
- d. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- e. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.
- f. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.

Membayar pajak merupakan kewajiban kenegaraan yang dilakukan Wajib Pajak secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan negara. Membayar pajak bukan sekedar suatu kewajiban, tetapi hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak dari perspektif ekonomi diartikan sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik dan menyebabkan

berkurangnya kepenguasaan individu atas sumber daya yang dimiliki, namun dapat menjadikan kemampuan keuangan negara bertambah dalam penyediaan barang dan jasa publik. Sementara pajak dari perspektif hukum diartikan sebagai adanya suatu ikatan karena Undang-Undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban negara yang harus dilakukan masyarakat untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara. Pemerintah memiliki kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah (Wikipedia, 2016).

Resmi (2009) mengatakan terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*.

a. Fungsi Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan dana yang diperlukan pemerintah untuk membiayai pengeluaran belanja negara yang berguna untuk kepentingan masyarakat.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk memberikan kepastian hukum terutama dalam menyusun undang-undang dan perlu diusahakan agar ketentuan yang dirumuskan jangan sampai dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda antara Fiskus dan Wajib Pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar bagi suatu negara. Dana pajak yang diterima negara nantinya akan digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pembangunan negara. Besarnya

kontribusi yang diberikan dari dana pajak untuk negara tentu terdapat berbagai jenis pajak, yaitu:

a. Pajak Negara

Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan terdiri dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, bea materai, bea masuk dan cukai.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah terdiri dari dua jenis yaitu pajak provinsi yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. sedangkan untuk jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak PBB, dll.

3. Administrasi Perpajakan

Menurut Fitriah (2011) Pengertian administrasi perpajakan sebagai suatu sistem merupakan seperangkat unsur yaitu peraturan perundang-undangan, sarana dan prasarana, dan Wajib Pajak yang secara bersama-sama menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan administrasi perpajakan sebagai lembaga merupakan suatu institusi yang mengelola sistem dan mengelola proses perpajakan serta kualitas pelayanan sumber daya manusia juga merupakan salah satu bentuk kinerja administrasi

perpajakan. Administrasi perpajakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah administrasi perpajakan yang dapat dilihat dan diukur dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan.

Menurut Gunadi (2006) reformasi perpajakan meliputi dua area yaitu reformasi kebijakan perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi kebijakan perpajakan yaitu berupa reformasi pada bagian regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa Undang-Undang. Harapan pemerintah dengan adanya reformasi perpajakan adalah sistem perpajakan akan lebih sederhana, menjunjung pemerataan dan memberikan kepastian dan keadilan. Sistem perpajakan yang baru akan lebih berupaya dalam memperoleh penerimaan negara yang berasal dari hasil pemungutan pajak dari perusahaan besar dan individu yang memiliki penghasilan.

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang meliputi reformasi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi (Nasucha, 2004). Reformasi yang dilakukan adalah untuk memperbaiki kualitas kerja dari petugas pajak khususnya kinerja dalam bagian administrasi agar lebih efisien dan efektif. Terdapat dua tugas utama dari reformasi administrasi perpajakan, yaitu tercapainya efektivitas tinggi yang mampu untuk mencapai tingkat kepatuhan yang

tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi sekecil-kecilnya.

Nasucha (2004) mengatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan dengan mensinergikan faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Pandiangan (2008) berpendapat bahwa reformasi perpajakan diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran, antara lain:

- a. Menghasilkan penerimaan dalam jumlah yang cukup, stabil, fleksibel dan berkelanjutan.
- b. Mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden*.
- c. Meringankan beban kelompok yang kurang mampu dengan mendesain struktur pajak yang lebih adil.
- d. Memperkuat administrasi dan meminimalisasi biaya administrasi dan kepatuhan serta dapat menimbulkan kepuasan bagi Wajib Pajak.

Salah satu tujuan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dengan sistem administrasi yang efektif diharapkan Wajib Pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela. Reformasi yang dilakukan dalam hal ini yaitu dibentuknya direktorat-direktorat sesuai dengan fungsinya seperti direktorat pelayanan, penagihan, dan pemeriksaan. Reformasi juga dilakukan pada sistem teknologi dan informasi seperti halnya informasi yang disajikan direktorat jenderal pajak

secara online yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh masyarakat.

Pandiangan (2008) juga memiliki beberapa pandangan tentang sasaran penerapan sistem administrasi perpajakan, yaitu:

- a. Memaksimalkan penerimaan pajak.
- b. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.
- c. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.
- d. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
- e. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang memiliki motivasi tinggi, kompeten, dan profesional.
- f. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
- g. Wajib Pajak memiliki alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan.
- h. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam memperoleh penerimaan yang maksimal berhubungan dengan salah satu sasaran administrasi perpajakan yaitu meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan pajak yang maksimal dengan biaya yang optimal.

Reformasi nyata yang dilakukan oleh petugas pajak beberapa tahun terakhir tentang kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah melakukan pembebasan pembayaran pajak kendaraan bermotor, atau yang sering dikenal dengan istilah pemutihan. Pembebasan ini hanya untuk denda administrasi, sehingga pajak pokoknya tetap harus dibayarkan. Penghapusan denda dilakukan untuk Pajak Kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan berlaku untuk jenis kendaraan roda dua dan roda empat.

4. Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa sanksi pajak merupakan suatu jaminan bahwa peraturan perpajakan akan ditaati dan di dipatuhi. Sanksi perpajakan juga dapat dikatakan sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang ada, jadi sanksi perpajakan adalah alat yang dapat digunakan mencegah Wajib Pajak melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dan peraturan pajak yang telah berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat jika Wajib Pajak memiliki pandangan bahwa sanksi perpajakan akan memberatkan dan merugikan mereka sehingga Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi dapat didefinisikan sebagai hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan.

Pajak memiliki dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pengertian dari sanksi administrasi yaitu pembayaran

kerugian kepada negara dan dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak tertib terhadap peraturan perpajakan dan memiliki tiga macam sanksi yaitu sanksi denda, bunga dan kenaikan.

- a. Sanksi denda, yaitu besarnya denda ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu.
- b. Sanksi bunga, yaitu dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima atau dibayarkan.
- c. Sanksi kenaikan, yaitu sanksi yang dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Sanksi ini pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang kurang bayar.

Sanksi pidana merupakan suatu siksaan atau penderitaan, sanksi ini merupakan benteng hukum terakhir yang digunakan fiskus atau petugas pajak agar peraturan dan norma perpajakan di patuhi. Sanksi pidana dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan misalkan dalam pemenuhan perpajakan Wajib Pajak di indikasi melakukan kecurangan seperti penggelapan atau kejahatan pajak yang disengaja.

Sanksi pidana memiliki 3 macam sanksi di dalamnya, yaitu sanksi pidana, kurungan dan penjara. Menurut Lederman (2015) beberapa negara memiliki sanksi perpajakan yang berbeda-beda, antara lain adalah denda pajak pada keterlambatan pengembalian pajak atau pembayaran pajak, perhitungan jumlah kena pajak yang tidak akurat, melakukan penipuan pajak penggelapan pajak, dan tidak mematuhi pelaporan atau pengungkapan kewajiban perpajakannya.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat diartikan dengan banyak penjelasan, karena persepsi dari setiap orang tentang makna kualitas dapat berbeda-beda. Pandangan seseorang tentang sesuatu yang dapat dikatakan berkualitas biasanya dilihat dari kesesuaian dan bebas dari kerusakan. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengatakan bahwa, kualitas dapat didefinisikan sebagai kondisi yang memiliki hubungan dengan suatu produk, pemberian jasa, pelayanan seseorang, suatu proses dan suatu lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi dari harapan seseorang yang menginginkannya.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan dalam perpajakan dilakukan oleh seorang fiskus yang merupakan petugas pajak, jadi petugas pajak memberikan

pelayanan dalam bentuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Petugas pajak yang berkaitan dengan Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah petugas SAMSAT.

Menurut Mustapha dan Normala (2014) kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai persepsi seluruh Wajib Pajak terkait dengan fasilitas elektronik dengan menggunakan layanan melalui koneksi internet, selain itu kualitas pelayanan juga diartikan sebagai penilaian Wajib Pajak dari tingkat administrasi perpajakan.

Sesungguhnya salah satu strategi dari pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak adalah strategi untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai upaya untuk melakukan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan perpajakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan seperti pelayanan prima, berkualitas dan penerapan budaya melayani dari petugas kepada Wajib Pajak.

Terdapat beberapa langkah-langkah untuk mewujudkan pelayanan prima, antara lain:

- a. Sosialisasi pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.
- b. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap kebijakan yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah sehubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- c. Melaksanakan pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berprestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melihat dari beberapa langkah-langkah untuk mewujudkan pelayanan prima diatas, contoh nyata yang telah dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Magelang adalah dengan memberikan penghargaan untuk Wajib Pajak. Penghargaan yang diberikan adalah dalam bentuk doorprice yang secara rutin dilaksanakan 2 kali setiap tahunnya. Pemberian penghargaan ini tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, dan penghargaan diberikan khususnya untuk Wajib Pajak yang telah tertib dalam membayar pajak terutangnya. Adanya penghargaan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan penerimaan.

Kualitas pelayanan sesungguhnya memberikan dorongan kepada Wajib Pajak untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau institusi. Ikatan hubungan yang baik akan memungkinkan institusi atau dalam hal ini adalah kantor pajak untuk memahami harapan dari Wajib Pajak, dengan demikian kantor pajak dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dengan melakukan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dari kualitas sistem informasi yang

digunakan oleh kantor pajak dan sumber daya manusia (SDM). Wajib Pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan jika petugas pajak melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan.

Menurut Ariani (2009) terdapat lima dimensi pokok yang dapat menentukan kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal serta kemampuan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan institusi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan kinerja dari petugas harus sesuai yang diharapkan Wajib Pajak.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu Wajib Pajak dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan petugas pajak untuk menumbuhkan rasa percaya Wajib Pajak kepada institusi Direktorat Jenderal Pajak.
- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan berupaya memahami kesulitan atau informasi yang dibutuhkan.

6. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana seseorang mengetahui, mengerti tentang suatu keadaan dan merasakannya. Kesadaran merupakan unsur yang terdapat dalam diri manusia untuk memahami realitas yang kemudian akan berdampak pada bagaimana mereka melakukan suatu tindakan dan bersikap terhadap realitas. Menurut Harahap (2004) kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern, sehingga diperlukan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak kepada negara untuk membantu dalam pembiayaan pembangunan negara demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat luas.

Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap dari Wajib Pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.

Sistem perpajakan yang baru adalah diadopsinya sistem *self-assessment*, yaitu Wajib Pajak diberikan kebebasan dan kepercayaan untuk melakukan penghitungan, membayar, dan melaporkan sendiri atas pajak terutang. Adanya sistem perpajakan yang baru diharapkan akan

tercipta keadilan dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak atas kewajiban mutlak nya untuk melakukan pembayaran pajak.

Menurut Arum (2012) terdapat tiga tipe kesadaran Wajib Pajak yang dapat memberikan dorongan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan nya. Pertama adalah kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi yang diberikan masyarakat dalam bentuk pajak yang dibayarkan untuk meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran Wajib Pajak tentang kerugian yang akan diterima oleh negara jika pembayaran pajak ditunda karena pajak dari masyarakat merupakan sumber utama pendapatan negara untuk melaksanakan pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang dan sifatnya yang dapat dipaksakan maka Wajib Pajak akan membayarkan pajak terutang nya karena pembayaran pajak telah dilandasi hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi masyarakat.

Menurut Tahar (2014) kesadaran aktif merupakan kesadaran untuk melakukan perencanaan dan mengindikasi kemungkinan yang akan terjadi, sedangkan kesadaran pasif merupakan suatu kesadaran yang muncul dari sikap pribadi yang menerima dari setiap kejadian. Hubungan dua tipe kesadaran tersebut dengan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakan nya merupakan kesadaran aktif, dimana Wajib Pajak melakukan perencanaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan nya.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai sifat tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Agus (2006) kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok untuk berbuat atau bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dalam hal ini, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Menurut Gunadi (2005) kepatuhan perpajakan adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, peringatan dan ancaman serta peneraan sanksi baik sanksi pidana maupun sanksi administrasi.

Definisi singkat dari kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan dari Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, kepatuhan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor sedikit berbeda dari Wajib Pajak yang lain karena tidak menggunakan SPT sebagai bentuk pemberitahuannya. Maka kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan ketepatan waktu dalam membayar pajak yaitu selama satu periode, menghitung secara benar tarif pajak sesuai dengan ketentuan yang ada, dan melunasi pajak terutang.

Kondisi perpajakan yang memerlukan penerimaan yang konstan, stabil dan meningkat, menuntut Wajib Pajak untuk aktif dalam menyelenggarakan perpajakannya. Pemerintah membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban

perpajakan yang sebenarnya. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan bentuk dari *selfassessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri jumlah kewajiban yang harus dibayarkan dengan akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajak terutang.

Widodo (2010) menjelaskan bahwa kepatuhan formal dan material merupakan suatu bentuk dari kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan formal adalah perilaku Wajib Pajak yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan dalam peraturan perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah semua isi pajak dalam bentuk material dapat dipenuhi oleh Wajib Pajak berlandaskan undang-undang perpajakan.

Menurut Laili (2013) kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak. Sejalan dengan pengertian Chau dan Leung (2009) yang berpendapat bahwa beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak di suatu negara adalah faktor tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak di suatu negara tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat jumlah pajak yang harus dibayarkan, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Direktorat Jendral Pajak melalui para pegawai pajak menempatkan laporan Wajib Pajak sebagai pintu masuk untuk mengevaluasi kepatuhan Wajib Pajak.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang meliputi reformasi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi (Nasucha, 2004). Salah satu tujuan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dengan sistem administrasi yang efektif diharapkan Wajib Pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela. Jika sistem administrasi perpajakan dapat membantu mendeteksi Wajib Pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya maka kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan.

Nasucha (2004) menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan dengan mensinergikan faktor internal dan

faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Faktor internal yang dimaksud disini adalah sistem yang digunakan dalam pajak, jika sistem administrasi yang digunakan pada kantor pajak tepat dan bagus maka dapat bersinergi dengan faktor eksternal yaitu Wajib Pajak. Sinergi antara sistem yang digunakan kantor pajak dengan Wajib Pajak dapat menjadikan reformasi administrasi perpajakan sebagai peningkatan penerimaan pajak.

Angkoso (2010) menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan hasil penelitian Kemala (2015) menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁: Reformasi Administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan yang disusun dan dibuat dengan tegas diharapkan dapat meminimalkan pelanggaran peraturan perpajakan yang

dilakukan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memiliki persepsi bahwa sanksi yang tegas dapat memberatkan dan menimbulkan kerugian jika Wajib Pajak melakukan pelanggaran atas peraturan perpajakan atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudian pendapat lain menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan suatu jaminan bahwa peraturan perpajakan akan ditaati dan dipatuhi. Menurut Tahar (2012) Sanksi yang akan diperoleh Wajib Pajak jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana. Sanksi yang digunakan dengan tepat akan mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi perpajakan juga dapat dikatakan sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang ada (Mardiasmo, 2011).

Putri dan Jati (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan hasil penelitian (Susilawati, 2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Ilhamsyah, dkk (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Winerungan (2015) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengatakan bahwa, kualitas dapat didefinisikan sebagai kondisi yang memiliki hubungan dengan suatu produk, pemberian jasa, pelayanan seseorang, suatu proses dan suatu lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi dari harapan seseorang yang menginginkannya. Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dari kualitas sistem informasi perpajakan dan sumber daya manusia (SDM). Wajib Pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan jika petugas pajak melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan.

Fuadi (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan hasil dari penelitian Putri dan Jati (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Febriani (2015) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Winerungan (2015) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis Penelitian yang diajukan adalah:

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran Wajib Pajak akan timbul jika Wajib Pajak telah memahami tentang arti dari pajak, manfaat dari pajak dan dampak jika tidak membayar pajak. Setelah Wajib Pajak memahami tentang keseluruhan dari pengertian pajak, diharapkan Wajib Pajak akan sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap Wajib Pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang diberlakukan. Jika kedua hal ini berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.

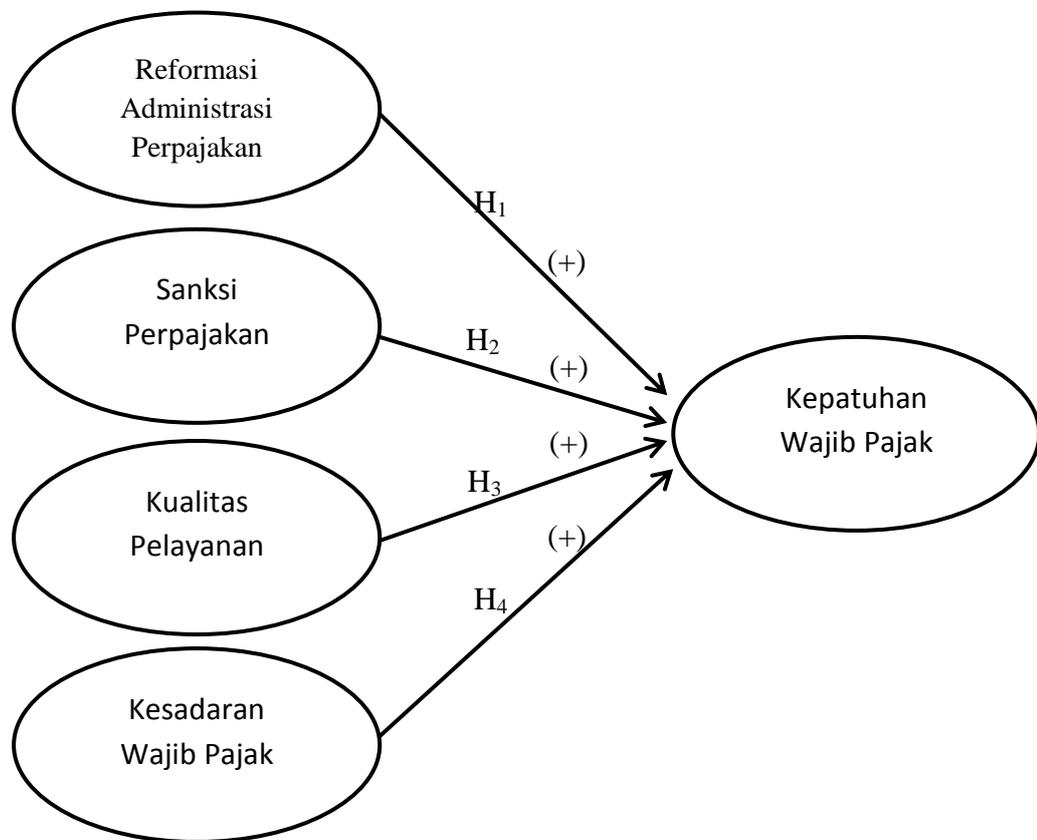
Berdasarkan dari hasil penelitian Putri dan Jati (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Selain itu, Susilawati (2013) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan hasil

penelitian Kemala (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian Heryanto dan Toly (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₄: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang.

C. Model Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak, serta terdiri dari variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Model penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen melalui hipotesis yang dirumuskan. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Model Penelitian