

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action*

Menurut Ajzen dalam Rommy (2014) *Theory of Reasoned Action* dijelaskan sebagai niat seseorang menentukan dirinya untuk menjalankan suatu perilaku atau tidak. Sedangkan menurut Yuanita dan Yazid (2014), *Theory of Reasoned Action* yaitu teori yang menghubungkan antara sikap (*attitude*), keyakinan (*beliefs*), kehendak (*intention*) dan perilaku. Menurut Davis *et al.* dalam Yuanita dan Yazid (2014) salah satu penentu utama seseorang dapat menerima suatu perkembangan teknologi informasi yaitu mengenai pemahaman tentang kemudahan penggunaan yang memengaruhi *Attitude Toward Using Individu* terhadap teknologi. *Attitude Toward Using* digambarkan sebagai sikap atas penerapan sistem berupa penerimaan atau penolakan dari konsekuensi penggunaan teknologi dalam suatu pekerjaan.

Sesuai dengan model *Theory of Reasoned Action*, tingkah laku individu cenderung ditentukan oleh maksud dari seorang individu dalam melakukan perilaku tersebut. Ada tiga faktor *Theory of Reasoned Action* yaitu, sikap, norma subjektif dan niat berperilaku. Ketiga faktor tersebut yang nantinya menjadi alasan seseorang untuk bertingkah laku.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, teori tersebut dapat menjelaskan perilaku kepatuhan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh pemikiran rasional tentang seberapa besar manfaat

pajak tersebut untuk wajib pajak, sehingga hal itu dapat memengaruhi keputusan wajib pajak untuk membayar pajak. Faktor lain yang memengaruhi keputusan wajib pajak untuk membayar pajak yaitu dengan semakin mudahnya akses untuk mengelola perpajakan secara mandiri sehingga dapat meningkatkan keinginan pemenuhan kewajiban pajak oleh wajib pajak. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, hal ini diharapkan juga dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah yang menjadi penyumbang terbesar pendapatan asli daerah.

2. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, definisi 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.”

Menurut Soemitro (1992 ; 12-13) pajak dapat didefinisikan dari dua aspek, yaitu aspek ekonomis serta aspek hukum. Pajak dari segi ekonomis didefinisikan sebagai beralihnya kekayaan dari swasta kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa dengan imbalan yang diberikan secara tidak langsung yang nantinya akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum juga sebagai penghambat, pendorong, serta pencegah dalam mencapai tujuan di luar sektor keuangan negara. Sedangkan dari aspek hukum merupakan suatu hal mengikat yang timbul disebabkan adanya undang-undang yang mewajibkan orang yang telah

memenuhi persyaratan berdasarkan undang-undang untuk membayar untuk membayar kewajibannya kepada negara yang dapat bersifat memaksa dengan imbalan yang tidak langsung. Penerimaan tersebut digunakan untuk pembiayaan pengeluaran serta digunakan untuk alat penghambat ataupun pendorong untuk mencapai tujuan di luar sektor keuangan negara.

Menurut Tampubolon (2017) pajak didefinisikan menjadi tiga aspek, yaitu aspek ekonomis, aspek hukum, serta aspek politik. Dari segi aspek ekonomis, pajak didefinisikan sebagai hak suatu negara untuk menarik kekayaan dari Wajib Pajak yang dibayarkan kepada kas negara yang kemudian akan didistribusikan kepada seluruh rakyat sesuai dengan APBN dengan tanpa imbalan langsung yang dapat dinikmati. Imbalan tersebut dapat dinikmati oleh seluruh rakyat baik bagi pembayar pajak maupun yang tidak membayar pajak. Dari aspek hukum, pajak didefinisikan sebagai perikatan antara negara dengan rakyat yang mengharuskan rakyat untuk membayar pajak kepada kas negara saat seseorang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, kondisi atau kejadian bersifat ekonomis sehingga negara dapat menarik pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dari aspek politik, pajak dapat didefinisikan salah satu alat keuangan negara sebagai pengatur perilaku masyarakat yang sesuai dengan harapan negara.

3. Fungsi Pajak

Menurut Tampubolon (2017) Terdapat beberapa fungsi yang dimiliki pajak, seperti, penerimaan, pengatur, stabilitas, redistribusi, dan demokrasi yang dapat dijelaskan seperti berikut:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak merupakan anggaran yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah

b. Fungsi Mengatur (*regulator*)

Sebagai alat pengatur dan pelaksanaan kebijakan pada bidang sosial dan ekonomi

c. Fungsi Stabilitas

Sebagai alat untuk menjaga tingkat stabilitas harga sehingga dapat mengemdalikan laju imflasi.

d. Fungsi Redistribusi

Sebagai alat pemerataan kesejahteraan dan keadilan masyarakat

e. Fungsi Demokrasi

Sebagai wujud sistem kegotongroyongan yang berhubungan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

4. Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang perubahan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah adalah:

“Turan Wajib Pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.”

Menurut Pratolo dan Jatmiko (2017) Pajak daerah ialah pajak yang dipungut oleh sektor pemerintah daerah sesuai dengan peraturan daerah (perda) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Hasil dari pemungutan tersebut yang akan digunakan dan dialokasikan sebagai pembiayaan seluruh pengeluaran daerah dalam melaksanakan pemerintahan daerah dan mendukung segala bentuk pembangunan pemerintahan. Pajak daerah terdiri dari:

1. Pajak Propinsi yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor,
2. Pajak Kabupaten/Kota yang terdiri pajak restoran, pajak hotel dan pajak hiburan

5. Pajak Kendaraan Bermotor

a) Dasar Hukum

Kabupaten Bantul dalam membenahan kantor DPPKAD mengacu Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor bahwa Presiden telah menekankan untuk penyederhanaan pelayanan di kantor DPPKAD untuk setiap daerah.

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor adalah:

“Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak”.

6. Tata Cara Pemugutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016: 8), penarikan pajak dapat dilaksanakan dengan tiga cara, yaitu :

1) Stelsel Nyata

Pajak dikenakan atas dasar objek (penghasilan yang nyata), dengan kata lain pungutan pajak bisa dilaksanakan saat akhir tahun pajak. Sehingga, pajak yang dikenakan lebih realistis.

2) Stelsel Anggapan

Pajak dikenakan atas dasar anggapan yang diaatur undang-undang. Kelebihannya yaitu pajak bisa dibayar dalam tahun berjalan tanpa perlu menunggu akhir tahun.

3) Stelsel Campuran

Gabungan antara stelsel anggapan dan stelsel nyata. Besar pajak awal tahun ditetapkan menurut suatu asumsi dan besar pajak pada akhir tahun ditetapkan sesuai keadaan sebenarnya.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Khasanah (2014) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai taat, tunduk, dan patuhnya wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak tergambar dari berbagai indikator seperti mendaftar sebagai wajib

pajak, kepatuhan melaporkan, serta kepatuhan membayar pajak. Hal ini sesuai dengan penjabaran surat An-Nisa' ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat*”.

8. Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Ratsidyaningtyas (2016) dalam suatu instansi sistem informasi teknologi dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Suatu sistem dapat dikatakan berhasil apabila sistem tersebut telah berfungsi dengan baik. Namun, keberhasilan sistem tidak hanya dilihat dari segi bagaimana suatu sistem dapat memroses masukan dan menghasilkan output (informasi) dengan baik. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat berjalan sesuai dengan lingkungan. Walaupun suatu sistem menggunakan teknologi canggih jika pengguna tidak menerima fasilitas yang telah diberikan, maka system informasi tersebut belum dikatakan berhasil.

Sistem administrasi perpajakan yang digunakan suatu negara terdiri dari *Tax Administration*, *Tax Law* dan *Tax Policy*. Sistem tersebut merupakan metode atau alat untuk mengelola pajak yang terutang setiap wajib pajak yang nantinya akan masuk ke kas negara dan juga daerah.

Sistem perpajakan juga bisa disebut sebagai prosedur dalam mengelola kewajiban pajak terutang sehingga dapat masuk ke kas negara. Menurut Mardiasmo (2016) ada tiga sistem pungutan, yaitu:

- a) *Official Assessment System*, pungutan pajak yang mana pemerintah berwenang memutuskan besarnya jumlah pajak terutang. Wajib pajak cenderung bersifat pasif dalam system ini.
- b) *Self Assessment System*, pungutan pajak yang mana wajib pajak secara mandiri menghitung, menyetor serta melaporkan besarnya jumlah pajak terutang. Wajib pajak dituntut untuk lebih aktif dalam memenuhi kewajibannya.
- c) *With Holding System*, pungutan pajak yang memberi kuasa pada pihak ketiga yang dipilih untuk memotong/memungut besarnya jumlah pajak yang terutang.

8. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berasal dari kata tahu yang memiliki artimenyaksikan, mengerti setelah melihat, mengalami atau diajar, kenal akan, mengenai, mengindahkan, memperdulikan, mengerti, berpengertian, pandai, cakap, insaf, sadar, pernah. Sedangkan pengetahuan berarti semua yang telah diketahui baik itu mengenai mata pelajaran. Dengan kata lain, segala sesuatu yang diketahui berhubungan dengan proses belajar merupakan pengetahuan.

Pengetahuan perpajakan yang dimaksud yaitu paham serta mengerti segala ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda serta batas waktu pelaporan dan pembayaran SPT (Hidayati, 2014)

9. Kualitas Pelayanan

Menurut Nugraha (2015) Kualitas ataupun mutu produk harus mendapat perhatian besar dari pihak manajer, karena kualitas berkaitan langsung dengan daya saing serta tingkat keuntungan yang akan diperoleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dapat merepresentasikan posisi suatu instansi di mata publik. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk sudah dapat dipastikan bahwa posisi instansi tersebut sangat buruk di mata publik karena publik tidak akan menggunakan jasa atau produk dari instansi tersebut.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik belum cukup untuk dapat mempertahankan posisi suatu instansi di mata publik. Jika ingin mempertahankan posisi tersebut maka harus memberikan pelayanan prima secara konsisten terhadap publik.

10. Sanksi Perpajakan

Terdapat dua jenis sanksi dalam undang-undang, pertama sanksi pidana dan kedua sanksi administrasi. Sanksi pidana ialah siksaan atau penderitaan bisa dikatakan cara terakhir ataupun pertahanan hukum yang digunakan supaya peraturan pajak dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi

ialah pembayaran kerugian yang dibayarkan kepada Negara berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2016 : 62) sanksi perpajakan adalah :

“jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

11. Pendapatan Asli Daerah

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pendapatan daerah didefinisikan:

“pendapatan yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pajak daerah terdiri dari pajak propinsi dan pajak kabupaten.”

Menurut Pratolo dan Jatmiko (2017), Pendapatan Asli Daerah merupakan penerimaan dalam bentuk satuan moneter yang diterima oleh pemerintah daerah dari sumber-sumber yang diusahakan sendiri oleh pemerintah daerah yang bersangkutan.

Sebagaimana di atur dalam Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (Lembaran Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 6) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset sebagai Instansi Pengelola belanja dan penerimaan pendapatan di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu Unit Pelayanan Pengelolaan penerimaan pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten dan Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

Menurut Cahyadi dan Jati (2016) menyatakan bahwa seorang wajib pajak harus memiliki kesadaran untuk mentaati dan memahami serta memiliki keseriusan dalam melaksanakan kewajiban sesuai dengan undang-undang perpajakan. Menurut Amalia dkk (2016) pandangan positif masyarakat tentang penerapan fungsi Negara pada sektor pajak akan menyadarkan masyarakat untuk membayar pajak. Menurut Putra dan Jati (2017) semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin baik pula pemahaman serta pelaksanaannya, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Penelitian yang mendukung yaitu, Susilawati dan Budiarta (2013), yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Fatmawati (2016) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB. Menurut Ningrum (2017) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran wajib pajak adalah niat baik individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketulusan dan keikhlasan hati. Dengan begitu, semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka tingkat pemahaman serta pelaksanaan

kewajiban pajak akan semakin baik pula sehingga kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkat.

Upaya peningkatan kesadaran membayar pajak dapat dilakukan dengan mensosialisasikan bahwa pajak tersebut dibayarkan untuk kepentingan bersama dan akan memberikan mamfaat bagi masyarakat walupun tidak diperoleh secara langsung.

H₁: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

2. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

Menurut Pratolo dan Jatmiko (2017), usaha meningkatkan penerimaan daerah perlu dilakukan optimalisasi sumber dana dalam rangka peningkatan keuangan daerah. Optimalisasi ini dapat dilakukan dengan cara pembenahan sistem manajemen pengelolaan pajak daerah melalui perencanaan, pengembangan, dan pembaruan mengenai sistem pengelolaan pajak daerah yang sering disebut dengan modernisasi sistem perpajakan. Sehingga mekanisme kontrol akan jauh lebih efektif.

Menurut Nugraha (2015) Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berarti semakin baik sistem administrasi perpajakan diterapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Arifin (2016) Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sistem administrasi perpajakan yang telah disempurnakan atau diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan menggunakan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta penerimaan pajak.

Menurut Khasanah (2013) modernisasi sistem merupakan bentuk pembaruan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak. Apabila sistem administrasi perpajakan sudah mengalami pembaharuan dan modernisasi terlebih apabila sudah diadakan sistem elektronik yang dapat memudahkan wajib pajak mengurus kewajiban perpajakannya. Sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan untuk membayar kewajiban perpajakannya. Modernisasi sistem ini juga dapat membantu pihak pengelola data perpajakan karena perekaman data dapat diakses dan diproses secara mudah. Kemudahan yang diperoleh serta keandalan pelayanan fiskus dapat menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Sehingga akan tercipta persepsi yang baik serta dapat meningkatkan kemauan membayar wajib pajak.

H₂: Modernisasi Sistem Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) meningkatkan pemahaman pajak dapat dilakukan melalui pendidikan formal ataupun nonformal karena pengetahuan serta pemahaman ialah hal mendasar yang dimiliki wajib pajak. Menurut Putra dan Jati (2017) pengetahuan serta pemahaman pajak masyarakat yang diperoleh dari pendidikan formal ataupun nonformal akan berdampak positif terhadap kesadaran membayar pajak. Menurut Mardiana dkk (2016) dengan tingkat pendidikan tinggi yang ditempuh maka akan semakin mudah masyarakat memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu Lindawati dan Hamta (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Chasanah dan Aris (2016) pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Menurut Melando dan Waluyo (2016) pengetahuan perpajakan merupakan salah satu hal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena setiap wajib pajak memperoleh sumber informasi. Pengetahuan perpajakan dapat diperoleh dari banyak sumber antara lain petugas pajak, internet, media massa, serta pelatihan pajak.

Jika wajib pajak memiliki pemahaman serta pengetahuan yang baik, maka akan tercipta perilaku yang baik sesuai dengan ketentuan segala bentuk

peraturan berkaitan dengan perpajakan dan juga segala bentuk fasilitas dan sarana yang disediakan. Dengan begitu wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya dengan sebagaimana mestinya. Wajib pajak akan merasa diberikan fasilitas yang memudahkan untuk membayar pajak karena wajib pajak dapat menggunakan sistem dengan baik dengan begitu akan meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

H₃: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) sanksi merupakan alat pencegahan agar tindak pelanggaran norma perpajakan tidak terjadi. Menurut Nugraha (2015) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan semakin tegas diterapkannya sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Cahyadi dan Jati (2016) wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu meskipun tidak diberikan balasan atas kepatuhannya. Menurut Putra dan Jati (2017) persepsi sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak akan melaksanakan kewajiban pajaknya jika memiliki persepsi bahwa jika terkena sanksi pajak akan lebih rugi.

Penelitian yang mendukung yaitu, Amalia dkk (2016) yang menyatakan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Fatmawati (2016) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB. Menurut Ningrum (2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Menurut Trisnawati dan Sudirman (2015) sanksi pajak merupakan suatu alat pencegah (*preventif*) ketidakpatuhan terhadap peraturan pajak. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak harus dengan tepat waktu memenuhi kewajibannya meskipun tidak diberikan penghargaan. Apabila dengan sengaja wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya akan dikenakan sanksi.

H₄: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Pardede (2014) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Nugraha (2015) kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

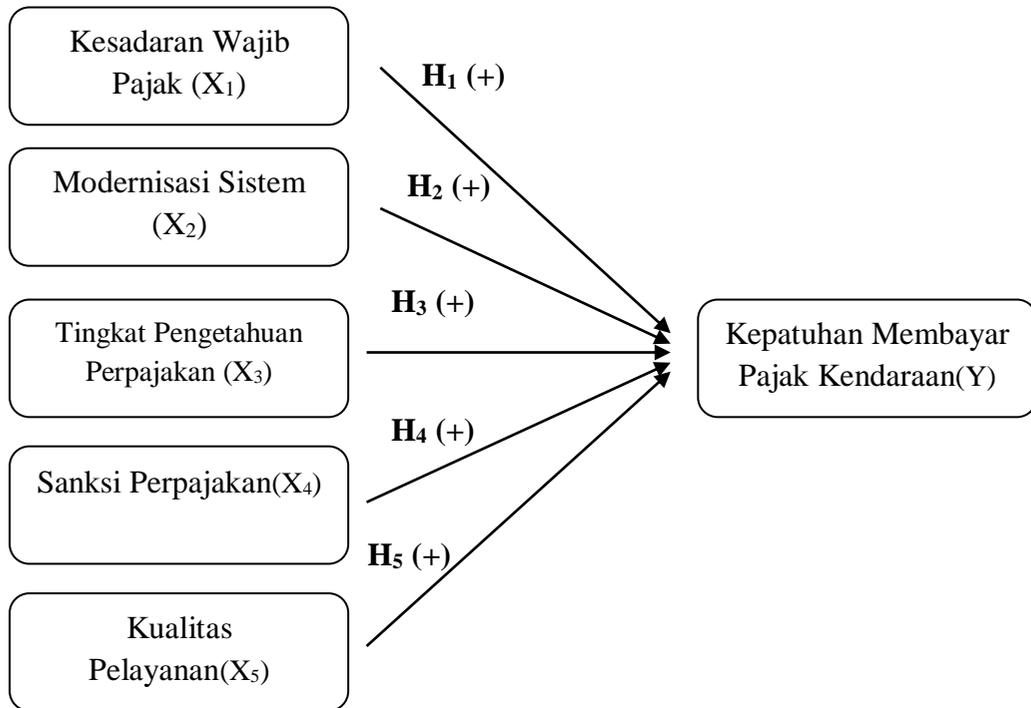
Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) pelayanan masyarakat merupakan kapabilitas melayani wajib pajak dalam upaya memenuhi segala

kebutuhannya berdasar ketentuan perundang-undangan penyelenggaraan serta harus bisa dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat ataupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan lembaga pemerintah. Menurut Cahyadi dan Jati (2016) Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan memberikan pelayanan yang baik secara transparan dan terbuka, maka kepatuhan membayar pajak akan meningkat.

Menurut Melando dan Waluyo (2016) kepatuhan wajib pajak dapat berjalan dengan baik apabila tercipta kerjasama yang baik antara pemungut pajak serta pembayar pajak. Apabila kantor DPPKAD memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi wajib pajak, maka akan tercipta kenyamanan bagi wajib pajak, dengan begitu kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Fiskus diharapkan memiliki pengetahuan, Keahlian serta pengalaman yang baik dalam hal kebijakan, administrasi, serta perundang-undangan perpajakan.

H₅: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul

C. Model Penelitian



Gambar 1

Model Penelitian