

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of planned behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen.

Fokus utama dari *theory planned behavior* yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku. Intensi merupakan indikasi seberapa keras orang ingin berusaha untuk mencoba dan berapa besar usaha yang akan dikeluarkan individu untuk melakukan suatu perilaku.

Ajzen dan Fishbein (2005) *Reason action theory* mengatakan ada dua faktor penentu intensi yaitu sikap pribadi dan norma subjektif. Namun Ajzen berpendapat bahwa *reason action theory* belum dapat menjelaskan tingkah laku yang tidak sepenuhnya berada di bawah kontrol seseorang. Karena itu dalam *theory of planned behavior* Ajzen menambahkan satu faktor yang menentukan intensi yaitu *perceived behavioral control*. Maka dalam *theory of planned behavior* terdapat tiga faktor yang dapat memprediksi intensi individu dalam melakukan perilaku tertentu.

a. Sikap

Saragih (2014) mengatakan sikap merupakan suatu disposisi untuk merespon secara positif atau negative suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh kepercayaan tentang konsekuensi dari sebuah perilaku, yang disebut sebagai *behavioral beliefs*.

Setiap *behavioral beliefs* menghubungkan perilaku dengan hasil yang bisa didapat dari perilaku tersebut. Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh evaluasi individu mengenai hasil yang berkaitan dengan perilaku dan dengan kekuatan hubungan dari kedua hal tersebut.

Behavioral belief adalah keyakinan individu mengenai konsekuensi positif atau negatif dari perilaku tertentu. *Outcome evaluation* merupakan evaluasi individu terhadap konsekuensi yang akan ia dapatkan dari sebuah perilaku.

b. Norma Subjektif

Saragih (2014) mengungkapkan bahwa norma subjektif merupakan fungsi yang didasarkan oleh keyakinan yang disebut *normative belief*, yaitu keyakinan mengenai kesetujuan dan atau ketidaksetujuan yang berasal dari rujukan atau orang dan kelompok yang berpengaruh bagi individu (*significant others*) seperti orang tua, pasangan, teman dekat, rekan kerja atau lainnya terhadap suatu perilaku.

Norma subjektif didefinisikan sebagai persepsi individu tentang tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Norma subjektif ditentukan oleh kombinasi antara *normative belief* individu dan *motivation to comply*.

Normative belief adalah keyakinan mengenai kesetujuan atau ketidaksetujuan yang berasal dari rujukan. *Motivation to comply* adalah motivasi individu untuk mematuhi harapan dari suatu rujukan.

c. Kontrol Perilaku

Kontrol Perilaku merupakan persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku tertentu (Saragih, 2014). Kontrol Perilaku ditentukan oleh kombinasi antara *control belief* dan *perceived power control*. *Control belief* adalah kepercayaan individu mengenai faktor pendukung atau penghambat untuk memunculkan sebuah perilaku. *Perceived power control* adalah kekuatan perasaan individu akan setiap faktor pendukung atau penghambat tersebut.

2. Teori Daya Pikul

Pajak ditanggung dengan berat yang sama bagi setiap orang artinya Pembayaran pajak didasarkan atas daya pikul setiap orang. Daya pikul bisa diukur dengan menggunakan dua pendekatan:

- a. Unsur Obyektif, berdasarkan penghasilan yang didapat maupun kekayaan atau materi yang telah dimiliki.

- b. Unsur Subyektif, berdasarkan pengeluaran untuk memenuhi kebutuhan materiil (Mardiasmo, 2016).

Pada saat pemungutan pajak kendaraan bermotor, berdasarkan atas sistem *official assessment* dimana fiskus telah menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkan. Teori daya pikul mengidentifikasi bahwa dengan jumlah kendaraan yang dimiliki seorang wajib pajak semakin banyak maka pajak yang dipikul wajib pajak juga semakin tinggi. Oleh sebab itu, setiap individu mempunyai beban pajak yang dipikul sesuai dengan kemampuan individu atas kepemilikan kendaraan bermotor (Fatmawati, 2016).

3. Pajak

Menurut UU nomor 16 th 2009, “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.”

Pada UUD 45 pasal 23A berbunyi “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang.” Dari peraturan tersebut menunjukkan bahwa setiap warga negara yang memiliki kendaraan kategori motor mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak negara yang saat ini masih berlaku adalah:

- a. Pajak Penghasilan (PPh)
- b. Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM)
- c. Bea Materai

4. Pajak Daerah

Undang-Undang Nomor 28 th 2009, “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.”

Menurut Mardiasmo (2016) pajak daerah dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Pajak Provinsi, terdiri dari:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 4) Pajak Air Permukaan, dan
 - 5) Pajak Rokok
- b. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:
 - 1) Pajak Hotel
 - 2) Pajak Restoran
 - 3) Pajak Hiburan
 - 4) Pajak Reklame

- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

5. Pajak Kendaraan Bermotor

Dari sejumlah besar pajak yang berlaku dan dipungut bagi Daerah, salah satu diantaranya Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor, termasuk golongan pajak langsung dan merupakan pajak lokal. Dipungut dari pemegang-pemegang kendaraan bermotor yang dihidupkan dengan generator gas arang, memakai bahan bakar minyak tanah atau campuran minyak tanah dan bensin atau juga yang tidak semata-mata menggunakan bensin sebagai bahan bakar.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, "Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor."

Selanjutnya yang dimaksud kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua 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 besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

6. Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Definisi kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Pratiwi, 2015).

b. Definisi Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuaan pelanggan menurut Ardiansyah (2016) menyebutkan: Kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa tertarik ataupun merasa puas.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Ardiansyah (2016), menyebutkan pendekatan yang baru atas pengukuran kepuasan adalah dengan menggunakan skala peringkat dimana responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi.

d. Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Ardiansyah (2016) menyebutkan ukuran tentang kepuasan yakni, “Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk relatif terhadap harapan pembeli”. Setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama sesuai dengan perbedaan dari tingkat harapan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan.

7. Kualitas Layanan

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013), pelayanan pada sektor perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu WP memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit maupun laba.

Menurut Prabawa dan Naniek (2013), terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain :

a. *Tangibles* (bukti langsung)

Pelanggan dapat melihat secara langsung tentang keadaan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan: perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

b. *Reliability* (keandalan)

Pelanggan dapat merasakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan keinginan pelanggan yang bersifat dinamis yang berhubungan langsung dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Pelanggan merasakan adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yg tinggi.

d. *Assurance* (jaminan kepastian)

Mencakup pengetahuan, keahlian atau kemampuan untuk memberikan rasa percaya, keramahan, dan kesopanan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah, sehingga menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. *Emphaty* (empati)

Memberikan perhatian yang tulus meliputi kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) pelayanan fiskus yang baik akan membantu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan sebaliknya.

Oleh karena itu, fiskus harus memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kualitas layanan dapat diukur dengan kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Selain itu harus ada kefleksibelan dalam melakukan komunikasi, memahami apa yang diinginkan wajib pajak, fasilitas fisik termasuk alat komunikasi yang baik, dan pegawai yang peka dan cakap dalam tugasnya akan membuat wajib pajak taat dalam membayar pajak.

8. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Apriani, 2011)

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan era dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Kotler dan Keller (2006)

mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yg bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

a. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain samsat perlu adanya ruang tunggu wajib pajak yang nyaman, tempat fotocopy yang berada di lingkup samsat, mushola bagi wajib pajak maupun pegawai yang berada di kantor samsat yang hendak menunaikan ibadah ketika masih berada di kantor samsat, toilet yang bersih.

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan didesain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

1) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik

diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

2) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.

3) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek – aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu beraneka ragam dan dekorasi interior.

9. Tarif

Menurut Sudirman dan Amiruddin (2012) Tarif pajak merupakan ketentuan persentase (%) atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 23 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, tarif PKB ditetapkan sebesar:

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi dan Badan
- b. 1,0% (satu koma nol persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Instansi Pemerintah
- d. 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam *behavioral beliefs*, setiap pelayanan yang diberikan oleh fiskus akan mendapatkan tanggapan dari wajib pajak yang dapat berupa tanggapan positif maupun tanggapan negatif. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan memberikan tanggapan yang positif artinya bahwa wajib pajak merasakan kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh fiskus.

Kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan,

dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas & Burton, 2010).

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian dari Sari dan Rasmini (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Mir'atusholihah, dkk (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut sehingga dalam penelitian ini mengembangkan hipotesis:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Definisi fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut (Haryanto, 2013). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Fasilitas adalah faktor penting dalam suatu kantor samsat. Dengan adanya fasilitas yang memadai dapat menunjang keberlangsungan dan kelancaran layanan jasa yang diberikan maka wajib pajak ketika membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan demikian Pemerintah di

harapkan untuk terus mengembangkan fasilitas pada kantor samsat dengan tujuan untuk memudahkan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Dimana dengan meningkatnya efektivitas pelayanan samsat akan meningkatkan pula kepuasan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di kantor Samsat Manado. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2016) menemukan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Samsat Yogyakarta. Dari uraian diatas, penelitian ini mengembangkan hipotesis yang kedua yaitu:

H₂: Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2007).

Tarif pajak diatur dalam PP No 60 Tahun 2016 mengenai Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. PP No 60 tahun 2016 merupakan

pengganti PP No 50 tahun 2010 yang mulai diberlakukan pada tanggal 6 Januari 2017.

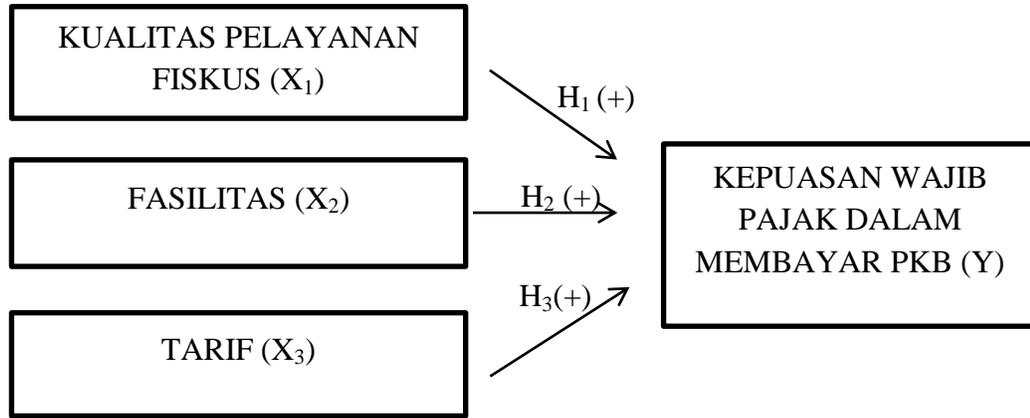
Berdasarkan PP tersebut, pemerintah menetapkan kenaikan tarif pajak kendaraan bermotor hingga lebih 100%. Pemerintah menaikkan tarif pajak karena menganggap harga material untuk STNK dan BPKB sudah naik, kenaikan tarif juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sistem online untuk pembuatan SIM, STNK dan BPKB. Sehingga wajib pajak yang merantau tidak perlu pulang kampung untuk membuat sim.

Dari peristiwa tersebut muncul berbagai pandangan tentang tarif pajak dari berbagai kalangan masyarakat yang menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013) yang menyatakan bahwa tarif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pris (2010) menunjukkan bahwa tarif mempunyai pangaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak badan. Dari Fenomena tersebut dapat diambil hipotesis penelitian yang ketiga yaitu:

H₃: Tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1

Bagan Model Penelitian