

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teori Atribusi**

Pada dasarnya, teori atribusi merupakan teori kepatuhan Wajib Pajak yang berhubungan dengan bagaimana sikap Wajib Pajak itu sendiri dalam membuat penilaian terhadap pajak. teori ini juga menyatakan bahwa individu akan menentukan tingkah laku orang lain apabila individu tersebut mengamati tingkah laku atau perilaku orang lain. Mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 1996 dalam Muslimawati, 2015).

Penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu:

- a. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*) yaitu jika dalam situasi yang berlainan, seseorang akan memberikan persepsi secara berbeda terhadap perilaku individu lain.
- b. Konsensus artinya apabila dalam situasi yang sama, semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang.
- c. Konsistensi yaitu jika dari waktu ke waktu, seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar merupakan perilaku yang disebabkan secara

internal sedangkan perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari individu lain, yang berarti individu akan terpaksa berperilaku karena situasi merupakan perilaku yang disebabkan secara eksternal.

## 2. Teori Pembelajaran Sosial

Teori Pembelajaran Sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Jatmiko, 2006). Teori pembelajaran sosial terdiri dari empat proses meliputi:

a. Proses perhatian (*attentional*)

Proses perhatian yaitu suatu proses dimana seseorang hanya akan belajar dari suatu obyek yang mampu menarik perhatian orang lain, sehingga orang tersebut akan menaruh perhatian atas perilaku dan tindakan dari obyek tersebut.

b. Proses penahanan (*retention*)

Proses penahanan adalah suatu proses dimana seseorang akan mengingat tindakan suatu obyek setelah obyek tersebut tidak mudah tersedia.

c. Proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah suatu proses dimana seseorang akan mengubah pengamatan menjadi sebuah perbuatan.

d. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses penguatan adalah suatu proses dimana agar individu dapat berperilaku sesuai dengan model maka individu-individu tersebut disediakan sebuah rangsangan positif atau ganjaran.

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jika melalui pengamatan dan pengalaman langsung yang dilakukan oleh Wajib Pajak itu sendiri menghasilkan bahwa hasil dari penerimaan pajak tersebut telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya, hal ini akan membuat Wajib Pajak akan taat membayar pajak tepat pada waktunya. Selain itu, apabila pelayanan pajak, baik dari petugas pajak maupun sistem pelayanan pajaknya sudah berhasil menarik perhatian Wajib Pajak, hal tersebut dapat membuat Wajib Pajak akan taat dalam membayar pajak.

### 3. Pajak

Pajak menurut Undang-undang No. 28 tahun 2007, 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.

Berdasarkan pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

- a. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- b. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- c. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- d. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Menurut Mardiasmo (2011), pajak yang dipungut oleh pemerintah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Fungsi Budgetair (anggaran), yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b. Fungsi regulered (mengatur), yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Menurut Mardiasmo (2011), berdasarkan golongannya pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Menurut sifatnya, pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Pajak subyektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
- b. Pajak obyektif, yaitu pajak yang berpangkal pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Menurut lembaga pemungutnya, pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

#### **4. Pajak Daerah**

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pengertian 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.

Dengan demikian pajak daerah adalah iuran wajib pajak kepada daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak Daerah ditetapkan dengan undang-undang yang pelaksanaannya untuk di daerah diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah. Pemerintah daerah dilarang melakukan pungutan selain pajak yang telah ditetapkan undang-undang (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Pajak daerah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Pajak daerah dapat berasal dari Pajak Asli Daerah maupun pajak negara yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah.
- b. Pajak daerah dipungut oleh daerah terbatas di dalam wilayah administratif yang dikuasainya.
- c. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai urusan rumah tangga atau untuk membiayai pengeluaran daerah sebagai badan hukum.
- d. Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan peraturan daerah (PERDA), maka pemungutan pajak daerah dapat dipaksakan kepada masyarakat yang wajib membayar dalam pungutan administrative kekuasaannya.

Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok merupakan jenis dari pajak provinsi Sedangkan Pajak Hotel dan Restoran (PHR), pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB) merupakan jenis dari pajak kabupaten/kota (Yogatama, 2014).

## **5. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dapat digolongkan menjadi kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan dioperasikan di air, dengan kepemilikan dan penguasaan atas kendaraan bermotor sebagai objek pajaknya.

Pajak yang terutang merupakan Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar oleh Wajib Pajak pada suatu saat, dalam masa pajak atau dalam tahun pajak menurut ketentuan peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi setempat. Pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak terutang dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan satu kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terutang dipungut di wilayah Provinsi tempat kendaraan bermotor terdaftar. Hal ini terkait dengan kewenangan pemerintah provinsi yang hanya terbatas kendaraan bermotor yang terdaftar dalam lingkup wilayah administrasinya.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terutang harus dilunasi/dibayar sekaligus dimuka untuk masa 12 bulan. Pajak Kendaraan Bermotor dilunasi selambat-lambatnya 30 hari sejak diterbitkan SKPD, SKPDKB, SKPDKBT,

STPD, Surat keputusan pembetulan, surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah.

Wajib Pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi yaitu:

- a. Keterlambatan pembayaran pajak yang melampaui saat jatuh tempo yang ditetapkan dalam SKPD dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% dari pokok pajak.
- b. Keterlambatan pembayaran pajak sebagaimana ditetapkan dalam SKPD yang melampaui 15 hari setelah jatuh tempo dikenakan sanksi administrasi sebesar 2% sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terhutangnya pajak.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai Peraturan Pemerintah No. 65 tahun 2001 Pasal 5 tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor yaitu:

- a. 1.5 % untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- b. 1 % untuk kendaraan bermotor umum. Yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c. 0,5 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.



## 6. Kepatuhan Pajak

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Jatmiko, 2006).

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (Suhartini, 2012).

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak (2006) dalam Mutia (2013) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, Wajib Pajak yang telah melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak yaitu sudah

melaporkan SPT sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, maka Wajib Pajak tersebut dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak yang patuh.

## **7. Kesadaran Wajib Pajak**

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi terhadap realitas. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak (Rahman, 2013).

Menurut Setiono (2007) terdapat 2 macam kesadaran yaitu kesadaran aktif dan kesadaran pasif. Kesadaran aktif yaitu kesadaran yang menitikberatkan pada inisiatif dan mencari atau merencanakan berbagai kemungkinan di masa depan. Sedangkan kesadaran pasif yaitu kesadaran yang membuat seseorang bersikap menerima apa saja yang terjadi pada saat itu.

Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak termasuk dalam kesadaran aktif, dimana masyarakat telah merencanakan dan mengetahui apa yang akan diperoleh apabila masyarakat melaporkan dan membayar pajak ditanggungnya walaupun tidak dapat dinikmati secara langsung hasilnya.

Kesadaran perpajakan diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan

dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setyawan, 2010). Sedangkan Menurut Masfufah (2012) kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak.

Terkadang dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, kesadaran perpajakan masyarakat seringkali menjadi suatu hambatan. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kesadaran perpajakan masyarakat sehingga seringkali menyebabkan potensi pajak tidak dapat dijarang.

Semakin maju masyarakat dan pemerintahnya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya. Namun problem lain juga akan muncul jika masyarakat semakin kritis terhadap masalah perpajakan, maka akan menimbulkan prasangka negatif dari masyarakat itu sendiri (Setiyanto, 2015).

Dengan masalah tersebut, maka diperlukan kerjasama dari lembaga pajak, pemerintah dan media massa karena prasangka negatif akan menimbulkan sikap tertutup pada Wajib Pajak dan mereka juga akan cenderung untuk menahan diri dari informasi sehingga mereka akan berusaha untuk memperkecil nilai pajak yang dikenakan. Jadi, prasangka negatif perlu diubah menjadi prasangka positif.

## 8. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi Pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya (Yogatama, 2014).

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan pajak dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

### 1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk dari sosialisasi langsung adalah *tax goes to campus*, seminar/diskusi, dan *workshop*.

### 2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi pajak kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Sarana-sarana penunjang seperti diantaranya adanya website pajak, perpustakaan, majalah pajak, dan jurnal pajak juga disediakan untuk memfasilitasi harapan masyarakat agar merasa cepat, mudah, dan benar dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Jika tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak menjadi tinggi dan jumlah Wajib Pajak juga mengalami peningkatan, maka program sosialisasi tersebut dapat dikatakan berhasil.

## 9. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak yang akan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak seperti dengan membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Satu komponen yang penting bagi siklus penerimaan pajak adalah Kualitas pelayanan baik dari Petugas di Kantor Pajak maupun dari fasilitas guna menunjang kegiatan atau aktifitas Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak.

Menurut Boediono (2003) Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreaktifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

## **10. Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan/dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Jatmiko (2006) menyebutkan bahwa secara garis besar Undang-Undang dan peraturan berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Harus ada sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak agar Undang-Undang dan peraturan tersebut ditaati.

Pada hakikatnya, memberlakukan pengenaan sanksi perpajakan berfungsi untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan maka sangatlah penting bagi Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi pajak. Yang berguna untuk

memberikan sedikit gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan.

Ada dua macam sanksi yang terdapat dalam Undang-Undang perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran terhadap suatu norma perpajakan, maka ada yang dikenai dengan sanksi administrasi saja, ada yang dikenai dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang dikenai dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2011).

Terdapat 2 macam sanksi pajak, yaitu berupa:

- a. Sanksi administrasi, yang terdiri dari:
  - 1) Sanksi administrasi berupa denda yang besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu.
  - 2) Sanksi administrasi berupa bunga yang dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan hutang pajak lebih besar.
- b. Sanksi pidana berupa hukuman pidana yang ditetapkan karena adanya tindak pelanggaran pada peraturan perpajakan. Petugas pajak menggunakan sanksi pidana sebagai alat terakhir atau benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi.

## **B. Penurunan Hipotesis dan Penelitian Terdahulu**

### **1. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk (2012), Sapriadi (2013), Mutia (2014) membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa Wajib Pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dan semakin tinggi tingkat Kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin patuh Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Musniati (2014) menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Namun hasil temuan berbeda ditemukan oleh (Ertrivana, dkk., 2014) yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kurangnya kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparat pajak dan dana hasil pungutan pajak masih belum memberikan kontribusi untuk pembangunan menyebabkan tingkat Kesadaran Wajib Pajak masih sangat rendah. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak**



## **2. Hubungan Sosialisasi Pajak dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Sosialisasi Pajak dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan (Yogatama, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2014) dan Kurniawan (2006) menemukan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. . Jadi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh petugas fiskus secara berkala dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, dan selanjutnya akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, secara otomatis tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya juga akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

### **3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Salah satu upaya dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak (Syahril, 2013). Hal ini disebabkan karena apabila Wajib Pajak diberikan kualitas pelayanan yang baik maka Wajib Pajak akan merasa dihargai dan hal tersebut akan membuat Wajib Pajak menjadi patuh dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013), Jatmiko (2006), dan Marjan (2014) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>:** Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### **4. Hubungan Sanksi Pajak dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2013) dan Ilhamsyah (2016) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi.

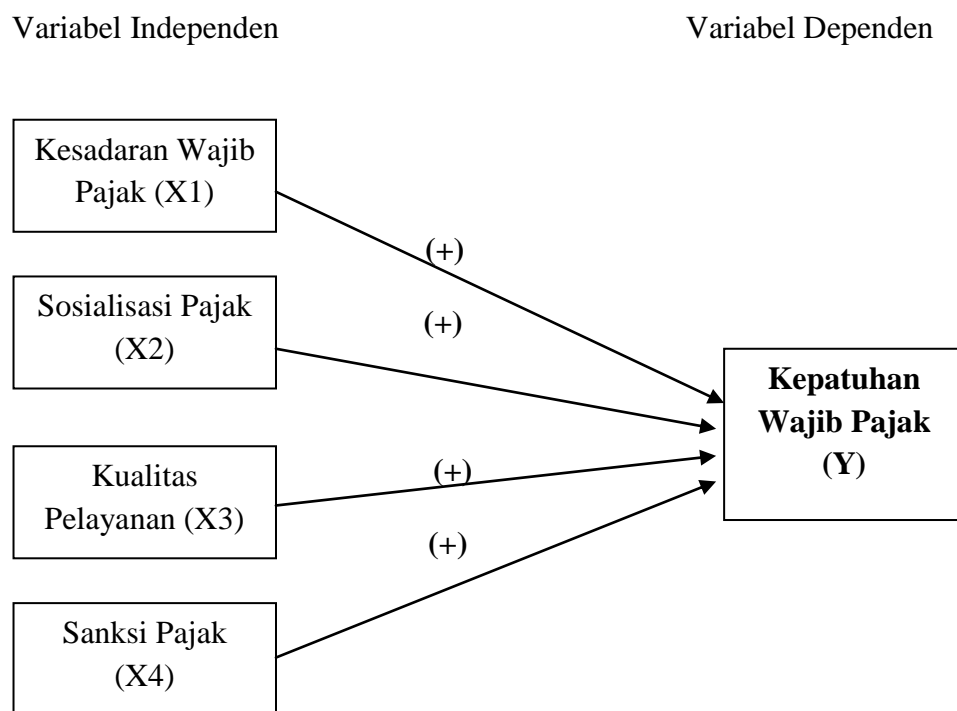
Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2012) juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ertrivana, dkk., 2014) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Masih rendahnya sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan dapat membuat Wajib Pajak akan terus melanggar peraturan perpajakan karena Wajib Pajak merasa bahwa sanksi pajak yang diberikan kepadanya tidak merugikan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>:** Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### C. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak. Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1.**  
**Model Penelitian**

