

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi

Teori ini dikembangkan oleh Fritz Heider (Suartana, 2010:181) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang itu ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar. Sedangkan Heider ada dua sumber atribusi terhadap tingkah laku: (1) Atribusi internal atau atribusi disposisional, (2) Atribusi eksternal atau atribusi lingkungan. Pada atribusi internal dapat disimpulkan bahwa tingkah laku seseorang disebabkan oleh sifat-sifat atau disposisi (unsur psikologi yang mendahului tingkah laku). Sedangkan pada atribusi eksternal disimpulkan bahwa tingkah laku seseorang disebabkan oleh situasi tempat atau lingkungan orang itu berada.

Teori Harold Kelley (1972-1973) dalam teori ini mengemukakan bahwa perilaku seorang individu menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Namun sebagian besar penentuan tersebut tergantung pada tiga faktor: (1) Konsensus, (2) Konsisten, dan (3) Keunikan.

Konsensus merupakan situasi yang membedakan perilaku seseorang dengan perilaku orang lainnya dalam menghadapi situasi yang sama. Jika perilaku seseorang sama dengan kebanyakan orang lain, maka perilaku orang tersebut memiliki konsensus yang beda. Konsistensi merupakan

suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana perilaku seorang konsisten dari satu situasi kesituasi yang lain. Sedangkan, keunikkan menunjukkan sejauhmana seorang beraksi dengan cara yang sama terhadap peristiwa yang beredar.

Pada dasarnya ada beberapa faktor yang memengaruhi seseorang untuk membayar pajak, baik secara internal maupun eksternal. Perilaku yang dapat memengaruhi secara internal merupakan perilaku yang diyakini atau dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, dimana individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian yang disebabkan oleh situasi tertentu.

2. Pajak

Pajak dalam undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomer 6 tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi:

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

Rochmat (2010) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang.

2. Berdasarkan undang-undang.

Pajak dipungut berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi.

Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

a. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak Mardiasmo (2016:4), yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

b. Syarat Pengumutan Pajak

Mardiasmo(2016:4-5) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Adil dalam perundang-undang diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedangkan adil dalam pelaksanaannya yaitu dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Pengadilan Pajak.

2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya agar sesuai dengan fungsi *budgetair*.

5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru karena sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Pajak Daerah

Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dalam undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah yang berbunyi :

“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.”

Jenis Pajak dan Objek pajak

Pajak Daerah dibagi menjadi 2 sebagai berikut Mardiasmo (2016:15)

- 1) Pajak provinsi, terdiri dari :
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor,
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor,
 - d. Pajak Rokok.
- 2) Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:
 - a. Pajak Hotel,
 - b. Pajak Restoran,
 - c. Pajak Hiburan,
 - d. Pajak Reklame,
 - e. Pajak Penerangan Jalan,
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
 - g. Pajak Parkir,
 - h. Pajak Air Tanah,
 - i. Pajak Sarang Burung Walet,

- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan,
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

4. Pajak Kendaraan Bermotor

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomer 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang menjelaskan mengenai “Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik yang berupa kendaraan bermotor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak kendaraan bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor.”

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

Tabel 2.1
Pajak Kendaraan Bermotor

Unsur	Keterangan
Objek Pajak	Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk kendaraan bermotor berbeda beserta kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang di operasikan di air. Kecuali :

	<ul style="list-style-type: none"> a. Kereta api b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan negara seperti pertahanan dan keamanan negara. c. Kendaraan yang dimiliki atau dikuasai kedutaan, konsulat perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, dan d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
Subjek Pajak	Orang pribadi atau badan yang memiliki atau yang menguasai kendaraan bermotor.
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepemilikan I : 1%-2% b. Kepemilikan II dan seterusnya dapat diterapkan tarif progresif : 2%-10% c. Angkutan umum/pemerintah/ambulan dan lain-lain : 0,2%-0,1% d. Alat berat/besar : 0,2%-0,1%
Dasar Pengenaan	Nilai Jual Kendaraan Bermotor dikali bobot kerusakan jalan.
Earmarking	Minimal 10% digunakan sebagai pembangunan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Sumber. Zuraida (2011:39)

5. Kepatuhan Wajib Pajak

“Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.” Harinurdin (2009:7).

Berdasarkan peraturan menteri keuangan Nomor 74 Tahun 2012 seorang Wajib Pajak dikatakan patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam Surat Pemberitahuan.

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

6. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan berarti sebuah proses atau skema yang ditentukan dan diterapkan untuk dilaksanakan secara konsisten demi terciptanya pelayanan yang baik. Prosedur pelayanan yang baik apabila segala kegiatan pelayanan sejalan dengan proses atau skema yang telah ditentukan. KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2013 yang berbunyi :
“Pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.”

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat disetiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Namun

tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Melihat kerepotan yang dialami oleh masyarakat dan rendahnya penerimaan pembayaran atas pemilikan atau pengusaha kendaraan bermotor, pada tahun 1976 diadakan instruksi bersama antara menteri dalam negara. Menteri keuangan dan menteri pertahanan dan keamanan tentang pembentukan SAMSAT. Dimana ketiga instansi yang terkait dengan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ maupun pengurusan STNK bernaung di dalam suatu kantor atau satu atap yang dilaksanakan dengan motto "*one day service*" artinya dalam melakukan pengurusan atau pembayaran pajak diharapkan bisa diselesaikan dalam 1 (satu) hari sehingga sangat memudahkan bagi masyarakat dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pelayanan publik atau pelayanan umum pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan telah dilandaskan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan haruslah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Keterampilan merupakan kemampuan yang menggunakan akal, pikiran, ide, kreatifitas dalam mengerjakan ataupun membuat sesuatu menjadi hal yang lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Sedangkan pengetahuan merupakan sekumpulan informasi yang telah di proses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman maka dengan adanya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas SAMSAT akan membuat petugas lebih efisien dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau Wajib Pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

8. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang berupa segala jenis peralatan untuk mendukung segala jenis pelayanan dan upaya menunjang modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, yang sudah seharusnya disediakan oleh pemerintah yang digunakan untuk kepentingan bersama atau kepentingan umum. Dengan adanya fasilitas yang memadai Wajib Pajak akan merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajak.

Moenir (2001:88) Fasilitas merupakan segala sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, pelayanan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fasilitas yang menunjang pelayanan dan menambah kenyamanan pada Wajib Pajak berupa gedung yang bersih, lahan parkir luas, ruang ber AC, tempat duduk yang nyaman, dan akses untuk pembayaran yang mudah.

Seperti yang kita ketahui masyarakat atau Wajib Pajak masih melakukan pembayaran pajak sesuai lokasi yakni di wilayah kabupaten dan satu kota dimana yang tercantum dalam STNK kendaraan bermotor, dengan pelayanan masing-masing di satu titik hal ini dipastikan akan terjadinya antrian panjang, operasional tergantung pada jam kerja dan pembayaran dilakukan di loket. Apabila fasilitas ruang tunggu kurang memenuhi standar kenyamanan, tidak maksimalnya pendingin ruangan, tidak ada toilet, tidak ada mushola, nomor antrian masih manual maka masyarakat atau wajib pajak pun merasa kurang nyaman dengan fasilitas

yang disediakan oleh pihak SAMSAT sehingga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Sejak tahun 2010 SAMSAT DIY melakukan reformasi seperti penambahan *payment point* sebanyak 24 kantor layanan SAMSAT, untuk memecah persoalan antrian maka dibuat ruang tunggu yang nyaman dan dibuka melayanisabtu minggu yang dapat melayanni Wajib Pajak lintas kabupaten atau kota. Selain itu SAMSAT DIY menyediakan fasilitas pembayaran melalui SAMSAT induk, SAMSAT *drive thru*, SAMSAT keliling, SAMSAT BPD, Galleria Mall dan yang terbaru E-SAMSAT dengan hadirnya E-SAMSAT jogja maka pelayanan SAMSAT telah mengalami sejumlah perubahan.

Era sebelum tahun 2010 merupakan pelayanan SAMSAT masih bersifat konvensional mulai tahun 2010-2016 merupakan era SAMSAT online dan pada akhir 2016 ini memasuki era E-SAMSAT yang dipastikan tidak terjadinya antrian pembayaran lagi karena E-SAMSAT memberikan pelayanan yang cepat, mudah, efisien dan pembayaran bisa dilakukan kapan saja sehingga hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

9. Complaint center

Complaint center merupakan suatu unit pelayanan pendukung operasional *data center*. Prinsip kerjanya hampir sama dengan *call center* atau melayani *complaint* dari nasabah yang berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT. Ini

merupakan bentuk keterbukaan kantor SAMSAT untuk perbaikan pelaksanaan tugas, meningkatkan pelayanan, meningkatkan fasilitas dan terutama untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Permasalahan yang disampaikan biasanya meliputi keluhan segala jenis pelayanan dan fasilitas. Namun, tidak dimaksudkan untuk melayani keluhan mengenai penyimpangan atau pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh pegawai. Pegawai yang melakukan pelanggaran ditangani secara khusus pada unit tersendiri. Media penyampaian pengaduan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui beberapa media antara lain, *e-mail*, *website*, telpon bebas biaya, faksimili atau langsung datang. Setiap keluhan yang diterima oleh *complaint center* akan dikoordinasikan dengan unit terkait dan akan ditindaklanjuti serta diberikan tanggapan sesegera mungkin.

B. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh prosedur pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Prosedur pelayanan berarti sebuah proses atau skema yang ditentukan dan diterapkan untuk dilaksanakan secara konsisten demi terciptanya pelayanan yang baik. Prosedur pelayanan yang baik akan sejalan dengan kemauan membayar pajak karena dengan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mempunyai kemauan untuk membayar pajak. Sebelumnya prosedur pelayanan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan seperti PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBN-KB (Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbang Wajib Dana

Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dilakukan di tempat masing-masing yang melibatkan 3 instansi yang terpisah yaitu Dispenda, Ditlantas, Polda dan PT. Jasa Raharja karena instansi berbeda dilokasi yang berjauhan masyarakat pun terbebani karena banyak mengeluarkan waktu yang lama dan mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk mengurus PKB, BBN-KB, SWDKKJ, serta STNK pengurusan dan pembayaran pajak berkenaan pada waktu itu bisa menghasilkan waktu sekitar 10 (sepuluh) hari kerja.

Masyarakat pemilik kendaraan bermotor melihat lebih penting membayar STNK dan Plat Nomer Kendaraan Bermotor dari pada membayar PKB dan SWDKLLJ karena yang selalu melakukan razia kendaraan bermotor dijalan raya hanya dilantas Polda Jawa Tengah. Akibat pembayaran yang terpisah-pisah jumlah penerimaan dari kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sangat rendah. Maka dari itu, didirikannya SAMSAT agar proses pelayanan lebih tertata secara jelas dan mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak pada saat ini Wajib Pajak tidak perlu lagi ketiga instansi tersebut untuk melakukan pembayaran pajak karena cukup dengan ke kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan STNK tanpa membuang waktu lama-lama sampai berhari-hari.

SAMSAT sendiri mempunyai motto “*one day one service*” artinya dalam melakukan pengurusan atau pembayaran pajak diharapkan dapat

diselesaikan dalam satu hari sehingga dapat memudahkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini pun didukung dengan penjelasan KEPMEN PAN No. 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kustini(2014) menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan telah berjalan dengan baik serta tidak susah dalam tahapan-tahapannya namun masih ada sedikit permasalahan yaitu jika berkas sudah lengkap maka proses pelayanannya pun akan cepat tapi jika tidak lengkap maka pelayanannya pun akan semakin lambat. Laowo dkk., (2016) menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Suharjo (2006) menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh kompetensi petugas pemberi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kompetensi petugas merupakan kemampuan yang dapat dijadikan acuan atas kinerja yang diberikan guna pelayanan publik. Apabila kompetensi yang dimiliki petugas bagus, maka kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang petugas SAMSAT adalah keterampilan dan pengetahuan. Keterampilan merupakan kemampuan yang menggunakan akal, ide pikiran, kreativitas dalam mengerjakan ataupun membuat sesuatu menjadi hal yang lebih bermakna, sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Sedangkan pengetahuan merupakan sekumpulan informasi yang telah di proses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman. Maka dengan adanya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas SAMSAT akan membuat petugas lebih efisien dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau Wajib Pajak sehingga Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Penempatan posisi pegawai dalam suatu pekerjaan harus sesuai dengan kompetensi atau keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai, karena akan berpengaruh pada kualitas yang mereka berikan. Hal ini pun didukung dengan pendapat Ridwan dkk., (2009) yang menjelaskan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Hasil penelitian yang dilakukan Kustini(2014) menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan atau pegawai berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pada SAMSAT Pembantu Tenggarong Kabupaten Kutai Katanegara dalam melayani sudah cukup baik namun tingkat keramahan petugas kurang ditingkatkan sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan kecepatan mereka dalam melayani. Suhardjono (2006) menyatakan bahwa kompetensi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dharma (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PKB dan BBNKB pada kantor bersama SAMSAT Denpasar. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang berupa segala jenis peralatan untuk mendukung segala jenis pelayanan dan upaya menunjang modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, yang sudah seharusnya disediakan oleh pemerintah yang digunakan untuk kepentingan bersama atau kepentingan umum. Dengan adanya fasilitas yang memadai Wajib Pajak akan merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat terpenuhi.

Sejak tahun 2010 SAMSAT DIY melakukan reformasi seperti penambahan *payment point* sebanyak 24 kantor layanan SAMSAT, untuk memecah persoalan antrian maka dibuat ruang tunggu yang nyaman dan dibuka layanan sabtu minggu yang dapat melayani Wajib Pajak lintas kabupaten atau kota. Selain itu SAMSAT DIY menyediakan fasilitas pembayaran melalui *samsat induk*, *SAMSATdrive thru*, *SAMSAT keliling*, *SAMSAT BPD*, *Galleria Mall* dan yang terbaru *E-SAMSAT* dengan hadirnya *E-SAMSAT Jogja* maka pelayanan SAMSAT telah mengalami sejumlah perubahan. Era sebelum tahun 2010 merupakan pelayanan SAMSAT bersifat konvensional sedangkan pada tahun 2010-2016 merupakan era SAMSAT online dan pada akhir 2016 ini memasuki era *E-SAMSAT* yang dipastikan tidak terjadinya antrian pembayaran lagi karena *E-SAMSAT* memberikan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, dan pembayaran bisa dilakukan kapan saja, dengan kata lain SAMSAT selalu berinovasi dalam sarana dan prasarana untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak salah satu inovasi fasilitas yang disediakan SAMSAT yaitu *SAMSAT Drive Thru* dimana Wajib Pajak tidak perlu repot turun dari kendaraan ataupun memakan waktu yang lama untuk mencari parkir yang kosong karena Wajib Pajak melalui jalur *Drive Thru* yang disediakan oleh pihak SAMSAT lalu membayar pajak dari kendaraan mereka. Hal tersebut merupakan salah satu upaya SAMSAT untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan memberikan sarana dan prasarana yang memudahkan Wajib Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gabriel dkk.,(2015) menyatakan bahwa penelitian ini diterima dan dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.Pramana (2010) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Safii (2010) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas makadirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃: Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Complaint center merupakan unit pelayanan yang mendukung operasional *data center* atau melayani komplain. Fasilitas layanan informasi ini dapat digunakan masyarakat atau Wajib Pajak untuk menyampaikan pelayanan keluhan, kritik, dan saran perbaikan atas semua penyelenggaraan pelayanan SAMSAT termasuk juga petugas pelaksana.

Fasilitas layanan ini pada dasarnya merupakan sarana untuk menerapkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat dengan adanya *complaint center* yang diharapkan dapat merealisasikan dan melaksanakan atau memperbaiki apa yang dia rasakan dan diperhatikan oleh pelayanan publik. Sehingga untuk selanjutnya layanan tersebut akan menjadi baik dan berdampak pada kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Gabriel dkk., (2015) menyatakan bahwa *complaint center* diterima dan dapat dikatakan bahwa *complaint center* mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT. Riskiyatur dkk., (2013) yang menyatakan bahwa variabel *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Juwitasari (2009) menyatakan bahwa *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H₄: *Complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

C. Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas, dan *complaint center* merupakan faktor-faktor yang diduga akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor. Gambar di bawah akan menjelaskan kerangka pemikiran teoritis peneliti.

Gambar 2.1

