

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. *Grand Theory***

###### **a. Teori Atribusi (*Atribution Theory*)**

Teori Atribusi (*Atribution Theory*) merupakan teori dari Harold Kelley (1972-1973) dalam (Rahmi & Sovia, 2017). Harold Kelley dalam teorinya menjelaskan tentang bagaimana orang menarik kesimpulan tentang “apa yang menjadi sebab” mengenai apa yang menjadi dasar seseorang melakukan suatu perbuatan atau memutuskan untuk berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan mengenai perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori ini mengacu pada penjelasan perilaku seseorang yang dapat dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Julianti, 2014).

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dipengaruhi oleh individu lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Terdapat 3 faktor yang menjadi penentu internal atau eksternal, yaitu :

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

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Relevansi penelitian ini dengan teori atribusi adalah patuh atau tidak patuhnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pengetahuan dan kesadaran yang dimilikinya. Sedangkan faktor eksternal yang dapat

mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan dan sistem administrasi perpajakan yang diterapkan.

**b. *Theory of Reasoned Action***

Ajzen dalam Susherdianto & Hardiyanto (2013) menyatakan bahwa *Theory of Reasoned Action* merupakan niat seseorang saat menentukan dirinya untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan tentang perilaku yang berubah berdasarkan hasil dari niat perilaku, dan niat perilaku dipengaruhi oleh norma sosial dan sikap individu terhadap perilaku (Eagle dkk, 2013 hal. 123) dalam Muqarabbin (2017) Berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku melakukannya. Terdapat tiga komponen *Theory of Reasoned Action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of Reasoned Action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif (Imelda, 2014).

Dapat dikatakan bahwa sikap akan mempengaruhi perilaku melalui suatu proses pengambilan keputusan yang cermat dan memiliki alasan dan akan berdampak terbatas pada tiga hal, yaitu:

1. Sikap yang dijalankan terhadap perilaku, didasari oleh perhatian atas hasil yang terjadi pada saat perilaku tersebut dilakukan.
2. Perilaku yang dilakukan oleh seorang individu, tidak saja didasari oleh pandangan atau persepsi yang dianggap benar oleh individu,

melainkan juga memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain yang dekat atau terkait dengan individu.

3. Sikap yang muncul didasari oleh pandangan dan persepsi individu, dan memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain atas perilaku tersebut, akan menimbulkan niat perilaku yang dapat menjadi perilaku.

Kaitan *Theory of Reason Action* dengan penelitian ini, yaitu teori tersebut dapat menjelaskan perilaku kepatuhan untuk menjalankan kewajiban, perpajakannya yang dipengaruhi oleh pemikiran rasional tentang seberapa besar manfaat pajak yang akan didapatkan dikemudian hari oleh Wajib Pajak sendiri. Hal ini dapat mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Semakin mudahnya pembayaran pajak akan membuat Wajib Pajak lebih nyaman saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini juga menjadi faktor yang dapat mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak.

*Theory of Reasoned Action* berkembang lebih lanjut menjadi *Theory Planned Behavior* (teori tingkah laku yang direncanakan). Perilaku individu dapat terbentuk dari niat yang dimilikinya. Dalam hal perpajakan, patuh atau tidaknya membayar pajak bergantung pada niat yang dimiliki Wajib Pajak.

Indonesia menerapkan sistem *self assessment system* yang menggantikan Sistem Penilaian resmi di Indonesia. Penerapan Sistem

*Self Assessment System*, telah memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban pajak mereka. Kelemahan Sistem *Self Assessment* sangat tergantung pada kejujuran dan ketaatan dari para pembayar pajak yang sering menimbulkan kekecewaan dan bahkan disalah gunakan dengan sengaja (Savitri, 2015). Pemerintah berharap penerimaan dari sektor pajak dapat meningkat. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengimbangi kepercayaan pemerintah dengan sadar membayar pajak sesuai peraturan yang sudah ditetapkan.

**c. *Technology Acceptance Mode***

Dikatakan oleh (Sayekti & Putarta, 2016) bahwa *Technology Acceptance Mode (TAM)* merupakan teori hasil penelitian dari Ajzen an Fishben pada 1980. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dalam melakukan sesuatu didorong oleh 2 (dua) faktor yaitu *behavior beliefs* dan *normatif beliefs*. Seseorang akan terdorong untuk berperilaku (*Attitude*) dan norma-norma pribadi (*Subjective Norms*). Dimana dengan adanya hal tersebut maka akan mempengaruhi perhatian/fokus seseorang dalam berperilaku.

Menurut Davis dalam (Sayekti & Putarta, 2016) perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari

kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI. *Technology Acceptance Mode* mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dapat mempengaruhi *attitude toward using* (sikap) individu.

Salah satu unsur penting dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Bagi sebuah organisasi, sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi (Sayekti & Putarta, 2016). Sistem informasi yang berevolusi disesuaikan dengan kebutuhan atau situasi dan kondisi yang terjadi tentu saja akan mempermudah individu dalam menggunakannya. Pengguna akan lebih diuntungkan dengan adanya pembaharuan teknologi.

Banyaknya antrian atau tidak jelasnya sistem perpajakan membuat Wajib Pajak terdorong untuk malas membayar pajak. Wajib Pajak tentu saja memiliki kesibukan lain sehingga mereka berfikir apabila mengantri terlalu panjang dapat membuang waktunya. Kemudahan dalam membayar pajak dapat membuat Wajib Pajak merasa nyaman. Sehingga,

Wajib Pajak akan terdorong lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **2. Pajak**

Menurut UU No. 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU NO. 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 UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Adriani dikutip dalam Damanik dkk, (2018) menjelaskan pajak adalah iuran kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Penjelasan pajak menurut N. J. Feldmann dalam Korengkeng dkk (2017) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum, tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum. Mayoritas negara-negara di dunia mengembangkan pendapatannya dari sumber pajak. Pertumbuhan ekonomi suatu negara bergantung pada berapa banyak pendapatan yang dikumpulkan (Alshir'ah dkk, 2016). Sehingga dapat disimpulkan pajak adalah iuran rakyat untuk kas negara yang sudah

ditetapkan dalam undang-undang sehingga sifatnya memaksa dengan tanpa mendapat timbal balik secara langsung, dana tersebut digunakan untuk membayar pengeluaran keperluan umum.

**a. Fungsi Pajak**

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*) pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintahan dan pembangunan.
- 2) Fungsi mengatur (*cregulerend*) pajak sebagai alat untuk mengukur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

**b. Syarat Pemungutan Pajak**

Fungsi syarat pemungutan pajak adalah untuk mengantisipasi timbulnya hambatan atau halangan dalam pemungutan pajak.

- 1) Syarat Keadilan, pemungutan pajak harus dilakukan secara adil sesuai dengan aturan pemungutan pajak.
- 2) Syarat Yuridis, UUD 1945 pasal 23 ayat 2 memberikan keadilan hukum kepada warga negara maupun negaranya.
- 3) Syarat Ekonomis, pemungutan pajak dilarang mengganggu kegiatan produksi atau perdagangan, karena dapat menimbulkan keresahan masyarakat.
- 4) Syarat Finansial, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.



- 5) Syarat Sederhana, agar Wajib Pajak mudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya maka pemungutan pajak harus dilakukan secara sederhana.

**c. Pengelompokan Pajak**

Menurut lembaga pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi 2:

- 1) Pajak Pusat, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan dipergunakan untuk rumah tangga negara. Yang termasuk pajak pusat adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.
- 2) Pajak Daerah, merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah dan dipergunakan untuk membiayai pemerintahan daerah. Pajak daerah terdiri atas :
  - Pajak Provinsi : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.
  - Pajak Kabupaten/Kota : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

### **3. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor 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”. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut (Aswati dkk, 2018) objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Saat ini perkembangan kepemilikan kendaraan bermotor semakin tinggi, sehingga bertambah pula penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Definisi kendaraan bermotor adalah :

- a. 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.
- b. Menurut Siahaan (2010) pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan, penggunaan dan pengawasan kendaraan bermotor.

Instansi yang berwenang untuk mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kantor Bersama Sistem Administrai Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Saat ini kantor SAMSAT Gunungkidul bekerjasama

dengan BPD dan membangun mitra dengan beberapa desa di Kabupaten Gunungkidul untuk program SAMSAT Online.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, istilah kepatuhan merupakan sifat patuh, ketaatan. Definisi kepatuhan pajak dalam bentuk yang paling sederhana biasanya dilemparkan dalam hal sejauh mana Wajib Pajak mematuhi hukum pajak. Kepatuhan Wajib Pajak yaitu dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah & dkk, 2016). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan UU yang berlaku (Aswati dkk, 2018). Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sangat mendorong penerimaan daerah dari sektor pajak (Hidayat dkk, 2014). Faktor lain yang penting yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah hubungan antara kepatuhan pajak dan beratnya sanksi (Chau & Leung, 2009). Idenya adalah bahwa takut hukuman melarang perilaku ketidakpatuhan pajak.

Definisi singkat dari kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan dari Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, kepatuhan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor sedikit berbeda dari Wajib Pajak yang lain karena tidak menggunakan SPT sebagai bentuk pemberitahuannya. Maka kepatuhan

Wajib Pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan ketepatan waktu dalam membayar pajak yaitu selama satu periode, menghitung secara benar tarif pajak sesuai dengan ketentuan yang ada, dan melunasi pajak terutangnya.

## **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Awaluddin & Tamburaka (2017) berpendapat bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak. Pelayanan publik dapat diartikan dengan suatu perlakuan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk masyarakat publik. Pelayanan berupa tindakan pemberian perhatian kepada orang lain untuk memberikan rasa nyaman. Etika pribadi dalam pelayanan publik adalah gabungan dari sikap mental dan kualitas moral (Bailey, 2015). Moral berhubungan dengan kemampuan untuk membedakan antara perbuatan yang benar dan yang salah sehingga moral dapat dikatakan sebagai kendali dalam bertingkah laku. Petugas yang bersikap ramah, berbicara dengan sopan dan berpenampilan rapi maka akan membuat Wajib Pajak nyaman saat dilayani oleh petugas tersebut. Selain dari petugasnya, bentuk pelayanan dapat diwujudkan dengan tersedianya fasilitas yang memadai. Fasilitas dapat berupa ruang tunggu yang bersih hingga bahan bacaan. Hal tersebut dapat menghilangkan rasa bosan Wajib Pajak saat menunggu antrian untuk mendapat pelayanan. Standar operasional prosedur (SOP) yang baik dapat menunjukkan kualitas pelayanan. Dimulai dari saat mengambil nomor antrian, informasi berkas

apa saja yang perlu disiapkan sampai saat Wajib Pajak mendapatkan pelayanan.

Akuntabilitas pelayanan publik menurut Susilawati & Budiarta (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Apabila petugas memberikan pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. Pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggung jawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.
2. Pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggung jawaban masyarakat luas.

## **6. Reformasi dan Administrasi Perpajakan**

Reformasi merupakan perubahan secara drastis untuk perbaikan. Reformasi perpajakan ini merupakan penyempurnaan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat (Kemala, 2015). Salah satu tujuan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dengan sistem administrasi yang efektif diharapkan

Wajib Pajak akan melakukan kewajibannya dengan sukarela. Salah satu faktor eksternal pada kepatuhan pajak adalah pola pendekatan administrasi pajak terhadap Wajib Pajak. Mutlu & Taşci (2013) dalam (Faculty, 2014) menemukan bahwa administrasi pajak yang berorientasi pelanggan menumbuhkan kepatuhan pajak secara sukarela warga.

“Kelayakan sistem adalah ukuran seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers* (wajib pajak)” (Arifin dalam Sugiharti dkk, 2015). Semakin baik administrasi perpajakan, maka jumlah penerimaan pajak akan meningkat. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak akan merasa lebih mudah dalam melakukan kewajibannya. Tujuan diterapkannya modernisasi perpajakan adalah agar pelayanan kepada Wajib Pajak dalam pemungutan pajak dapat lebih optimal.

## **7. Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan mempunyai arti menyaksikan, mengerti setelah melihat, mengalami, mengenal. Pengetahuan perpajakan dimaksudkan mengerti dan memahami tentang perpajakan. Dimulai dari definisinya, fungsinya, cara pemungutannya maupun sanksi apabila tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wajib Pajak perlu memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup, maka Wajib Pajak mampu bersikap terhadap kewajiban

perpajakannya (Puspita dkk, 2016). Hal ini dapat mendorong Wajib Pajak lebih taat pajak. Sehingga, potensi penerimaan pajak dapat dimaksimalkan.

Sosialisasi mengenai tata cara perpajakan perlu dilakukan. Terlebih apabila ada pembaruan peraturan perpajakan. Selain tentang peraturan perpajakan, Wajib Pajak juga harus mengerti apa manfaat membayar pajak dan pengalokasian dana pajak. Saat ini banyak kasus penyelewengan dana pajak yang beredar. Sehingga membuat Wajib Pajak khawatir dana yang telah dibayarkan akan disalahgunakan oleh fiskus atau petugas perpajakan.

#### **8. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap Wajib Pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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

## **B. Hasil Penelitian Terdahulu**

Jati (2016) telah meneliti pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor dengan hasil analisis statistik deskriptif tingkat akuntabilitas pelayanan publik di kantor bersama SAMSAT Denpasar. Penelitian ini memiliki variabel independen yaitu kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Wulandari dkk, (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran dan razia lapangan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki variabel independen kualitas layanan, sanksi perpajakan, kemudahan pembayaran dan razia lapangan. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Klaten, hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kemudahan membayar dan razia lapangan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Aswati dkk. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap



kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki variabel independen kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik. sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di UPTB SAMSAT Kabupaten Muna, hasil yang diperoleh yaitu kesadaran Wajib Pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dewi dkk. (2017), meneliti pengaruh kesadaran Wajib Pajak, reformasi administrasi perpajakan dan persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki variabel independen kesadaran Wajib Pajak, reformasi administrasi perpajakan dan persepsi tentang sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependennya yaitu penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, reformasi administrasi perpajakan dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Kemala (2015), melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sikap Wajib Pajak dan reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki variabel independen kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sikap Wajib Pajak dan reformasi administrasi perpajakan. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini

dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru, hasil penelitiannya adalah kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sikap Wajib Pajak dan reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Ummah (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini memiliki variabel independen yaitu kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Semarang, hasil penelitian bahwa kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Susilawati & Budiarta (2013) melakukan penelitian tentang kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki variabel independen kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil yang diperoleh yaitu kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

### **C. Turunan Hipotesis**

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pelayanan yang dilaksanakan aparatur negara sebagai petugas apabila dijalankan dengan baik maka pelayanan akan dinilai memuaskan. Wajib Pajak yang merasa puas dapat terdorong untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akuntabilitas pelayanan publik menurut Susilawati & Budiarta (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka.

Pelayanan bukan hanya dalam bentuk sikap ramah aparat pelayan pajak. Fasilitas kantor, papan informasi serta suasana kantor dapat menjadi bagian dari bentuk pelayanan. Sesuai dengan pembahasan teori atribusi, dimana teori tersebut membahas penyebab perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal atau berasal dari luar individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Denpasar. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk, (2017) yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aswati dkk, (2018) yaitu menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

**H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.**

## **2. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Reformasi perpajakan merupakan pembaharuan atau penyempurnaan kinerja administrasi baik secara pelayanan petugas, sistem administrasi maupun kelembagaan. Salah satu tujuan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dengan sistem administrasi yang efektif diharapkan Wajib Pajak akan melakukan kewajibannya dengan sukarela. Kemala (2015) menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan merupakan penyempurna kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. Hal ini dapat mempengaruhi Wajib Pajak lebih patuh dalam membayar pajak karena Wajib Pajak merasa puas dengan sistem administrasi yang efektif.

Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers* (Wajib Pajak)” (Arifin dalam Sugiharti dkk, 2015). *Technology Acceptance Mode* mengasumsikan bahwa persepsi

kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dapat mempengaruhi *attitude toward using* (sikap) individu. Sesuai dengan teori tersebut, persepsi kemudahan akan muncul dengan adanya reformasi administrasi yang akan membuat Wajib Pajak semakin mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dewi dkk, (2017), meneliti pengaruh kesadaran Wajib Pajak, reformasi administrasi perpajakan dan persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian Kemala (2015), dimana reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

**H<sub>2</sub> : Reformasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

### **3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Putra & Jati (2017) mengemukakan bahwa pengetahuan serta pemahaman perpajakan yang diperoleh dari pendidikan formal maupun nonformal dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena, dengan memiliki pemahaman mengenai perpajakan Wajib Pajak akan lebih terdorong untuk taat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Semakin tinggi ilmu yang dimiliki, Wajib Pajak akan semakin mudah untuk memahami ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski dalam Aswati et al., 2018)

Teori atribusi relevan dengan pembahasan pengetahuan perpajakan. Teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal atau berasal dari dalam diri individu.

Penelitian yang dilakukan Kemala (2015) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, bertolak belakang dengan hasil penelitian Irianingsih, (2015) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ummah, (2015) yaitu pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

**H<sub>3</sub> : pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.**

#### **4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kesadaran merupakan rasa yang timbul dari dalam diri untuk melakukan sesuatu tanpa keterpaksaan. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tinggi maka akan lebih mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

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

*Teori Reason Action* merupakan teori yang membahas mengenai niat seseorang saat menentukan dirinya untuk menjalankan suatu perilaku atau tidak. Kesadaran merupakan rasa yang timbul dari dalam diri individu untuk melihat atau melakukan suatu hal yang menurutnya perlu dilakukan. Menurut Wardani dan Asis (2017), Wajib Pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban membayar pajak maka akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Budiarta (2013) dengan hasil kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang

dilakukan Ummah (2015) menunjukkan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jati (2016) juga menunjukkan hasil kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

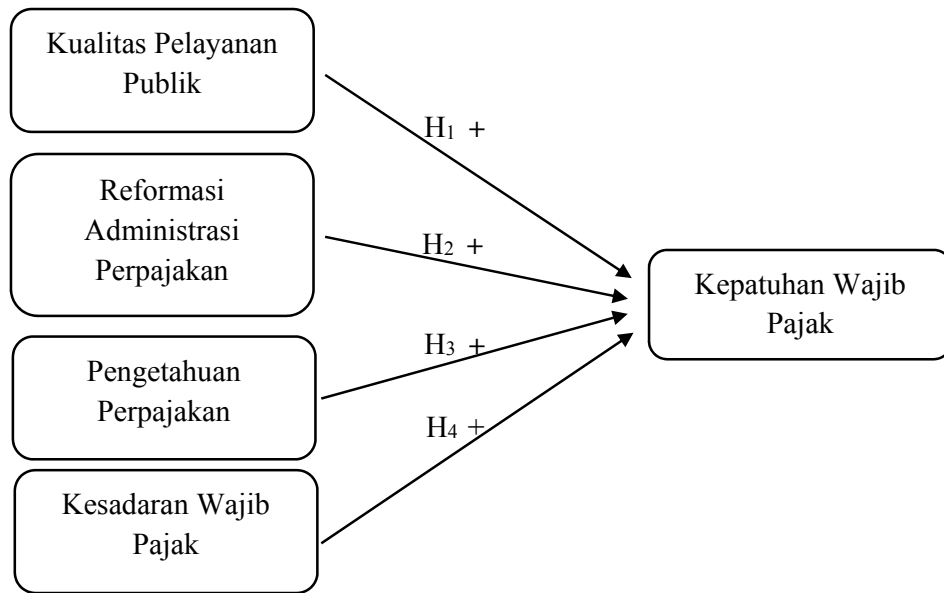
Maka dapat disimpulkan hipotesis :

**H<sub>4</sub> : kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.**

#### **D. Model Penelitian**

Penelitian ini menggunakan model yang sederhana dengan mereplikasi penelitian sebelumnya. Variabel independen penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak. Variabel dependen penelitian ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan skala likert untuk menguji variabel dependen yang dipengaruhi variabel independen menggunakan analisis regresi berganda.





Gambar : 2.1  
Model Metode Penelitian

