

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013)

Tujuan dari penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta adalah untuk mengetahui pengetahuan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *proportional sampling*. Data diperoleh melalui wawancara, kuisioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Persamaan dari penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan teknik analisis data Regresi Linier Berganda dan persamaan yang lain yaitu menggunakan sampel wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan perbedaan penelitian yang akan dilakukan yaitu variabel independen dalam penelitian terdahulu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan untuk penelitian

ini menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan, pendidikan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

2.1.2 Sri Ernawati dan Mellyana Wijaya (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Wijaya bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha di bidang perdagangan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 37 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang dipilih menjadi sampel yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi Sederhana. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman akuntansi pajak. variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak badan memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Hasil dari penelitian ini dapat di ambil kesimpulan bahwa pemahaman akuntansi pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada teknik analisis, variabel dan sampel yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu teknik analisis yang digunakan Regresi Sederhana, sedangkan pada penelitian sekarang teknik analisis yang digunakan Regresi Linier Berganda. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak badan yang terdaftar

di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin, sedangkan pada penelitian sekarang sampel yang digunakan wajib pajak kendaraan bermotor.

Persamaan yang dimiliki penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu variabel dependen dan data yang digunakan. Pada kedua penelitian menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan diperoleh melalui kuesioner.

2.1.3 Titin Vegirawati (2011)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Titin Vegirawati menggunakan data sekunder dari KPP Iler Timur Palembang, data yang digunakan meliputi jumlah penerbitan Surat Tagihan Pajak PPh dan PPN pada KPP Pratama Iler Timur mulai tahun fiskal 2004 sampai dengan tahun 2010 dan data penerimaan pajak PPh dan PPN dengan periode waktu yang sama. Desain dari penelitian ini menggunakan statistik Inferensi dengan menggunakan *Data Time Series*. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel jumlah STP dan variabel penerimaan pajak.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis rata-rata nilai maksimum dan nilai minimum. Sedangkan analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah Analisis Korelasi Linear. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan korelasional negative yang signifikan antara penerbitan surat tagihan pajak dengan penerimaan pajak, yang artinya semakin banyak Surat Tagihan Pajak, maka jumlah penerimaannya menjadi kecil, tapi bila sedikit jumlah penerbitan Surat Tagihan Pajak, maka jumlah penerimaannya besar.

Perbedaan dalam penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu data yang digunakan, variabel penelitian yang digunakan dan teknis analisis data yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan data *Time Series*, variabel yang digunakan jumlah SPT dan penerimaan pajak, dan teknik analisis yang digunakan Korelasi Linier. Sedangkan pada penelitian sekarang data yang digunakan diperoleh dengan menggunakan kuesioner, analisis data yang digunakan Regresi Linear Berganda. Sedangkan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang tidak memiliki persamaan.

2.1.4 Euphrasia Susy Suhendra (2010)

Penelitian yang dilakukan oleh Euphrasia Susy Suhendra mempunyai tujuan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan pajak penghasilan terutang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan badan pada kator Pelayanan Pajak di wilayah Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jakarta. Pengambilan sampel menggunakan teknik acak stratifikasi, berdasarkan jenis perusahaan yang diambil secara proporsional. Dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan Regresi Linier dengan sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang di ukur dari jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP. Pemeriksaan pajak yang diukur dari jumlah SPT yang diperiksa tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan

pajak penghasilan badan pada KPP. Pajak penghasilan terutang yang di ukur dari jumlah PPh terutang yang dibayarkan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP.

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Euphrasia Susy Suhendra dengan penelitian sekarang yaitu sampel yang digunakan. Sedangkan persamaan dari penelitian terdahulu yaitu teknik analisis. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik analisis Regresi Linier, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.

2.1.5 Banu Witono (2008)

Penelitian Banu Witono ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan persepsi keadilan pajak sebagai variabel intervening. Tujuan yang kedua mengetahui apakah terdapat perbedaan pengetahuan, persepsi keadilan dan tingkat kepatuhan antara wajib pajak dan konsultan pajak. pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria sampel yang diambil yaitu wajib pajak bandan maupun wajib pajak orang pribadi yang sedang menyerahkan SPT Masa pada bulan Juni 2007 antara tanggal 10-20 melalui konter pelayanan TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) di KPP Surakarta.

Untuk sampel konsultan berasal dari beberapa Kantor Akuntan Publik (KAP) yang membuka layanan konsultan pajak, selain itu calon konsultan yang sedang menjalani studi Brevet Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis Multiple Regression. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh

yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Tabel 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

Peneliti	Judul	Hasil
Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif.
Sri Ernawati dan Mellyana Wijaya (2011)	Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Dibidang Perdagangan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin.	Pemahaman akuntansi pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarmasin.
Titin Vegirawati (2011)	Hubungan antara penerbitan surat tagihan pajak dengan penerimaan pajak pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang.	Terdapat hubungan korelasional negative yang signifikan antara penerbitan surat tagihan pajak dengan penerimaan pajak. artinya, semakin banyak Surat Tagihan Pajak maka jumlah penerimaan pajaknya menjadi kecil, tapi bila sedikit jumlah penerbitan Surat Tagihan Pajak, maka jumlah penerimaan pajaknya besar.
Banu Witono (2008)	Peran pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.
Euphrasia Susy Suhendra (2010)	Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan.	Tingkat kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP. Pemeriksaan pajak yang di ukur dari jumlah SPT yang dipriksa tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP. Pajak penghasilan terutang yang di ukur dari jumlah PPh terutang yang di bayarkan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP.

Sumber : diolah penulis

Perbedaan dengan penelitian dahulu yaitu sampel yang digunakan dan teknik analisis data. Pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan yaitu wajib

pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi yang sedang menyerahkan SPT Masa, sedangkan untuk penelitian sekarang sampel yang digunakan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan analisis Multiple Regression, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Persamaan dari kedua penelitian yaitu menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Prospect Theory

Prospect Theory digagas oleh Daniel Kahneman yang dikembangkan bersama Amos Tversky pada tahun 1979. Teori Prospek menunjukkan bahwa orang menghargai kerugian dan keuntungan dalam sudut pandang yang berbeda. Teori prospek menunjukkan bahwa orang cenderung menghindari kerugian, karena mereka merasa lebih merasa terpukul karena kerugian, daripada memikirkan keuntungan yang mereka dapatkan.

Kahneman dan Tvesky berpendapat bahwa karena orang melihat keuntungan berbeda dari mereka melihat kerugian, maka proses pengambilan keputusan diambil dari keputusan yang memaksimalkan utilitas total berdasarkan peluang mendapatkan hasil yang diinginkan dalam situasi yang melibatkan risiko (potensi kerugian). Salah satu aspek penting dari Teori Prospek adalah bahwa keuntungan dan kerugian tidak relevan tanpa titik acuan awal. Gagasan ini memiliki implikasi pada berbagai pemikiran tentang ekonomi. Pertama, bahwa orang bertindak sesuai dengan kerangka acuan mereka. Ini berarti bahwa orang

membuat keputusan tidak hanya berdasarkan pada hasil yang mereka dapatkan, namun berdasarkan kondisi saat ini dan bagaimana hasil tersebut dapat mempengaruhi wilayah mereka. (merdeka.com)

2.2.2 Definisi Pajak

Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan 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. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia pajak diartikan sebagai iuran yang wajib dibayar oleh rakyat sebagai sumbangan kepada Negara, Propinsi, kota praja dsb.

Pajak Daerah menurut Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah, tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah.

2.2.3 Jenis Pajak

Dalam Hukum Pajak terdapat berbagai pembedaan tentang jenis – jenis pajak dimana pembedaan dan pembagian tersebut mempunyai fungsi yang berlainan, yaitu :

1. Pajak menurut golongannya

Menurut golongannya pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung.

a. Pajak Langsung

Dalam pengertian ekonomis, Pajak Langsung adalah pajak yang bebannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, tidak boleh dilimpahkan kepada orang lain. Dalam pengertian Administratif, Pajak Langsung adalah pajak yang dipungut secara berkala.

b. Pajak Tidak Langsung

Dalam pengertian ekonomis, Pajak Tidak Langsung adalah pajak – pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau konsumen. Dalam pengertian Administratif; Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang dipungut setiap terjadi peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak.

2. Pajak Menurut Sifatnya

Pajak dibagi menjadi dua menurut sifatnya, yaitu :

a. Pajak Subyektif (perorangan)

Pajak Subyektif adalah pajak yang memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak, untuk menetapkan pajaknya harus ditemukan alasan-alasan yang obyektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya, yaitu yang disebut gaya pikul.

b. Pajak obyektif

Pajak Obyektif pertama –tama melihat kepada obyeknya baik itu berupa benda, dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang

mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian barulah dicari subyeknya (orang atau badan hukum) yang bersangkutan langsung dengan tidak mempersoalkan apakah subyek pajak ini berdomisili di Indonesia atau tidak.

3. Menurut lembaga pemungutan pajak

Menurut lembaga pemungutan pajak, pajak dibagi menjadi dua jenis yaitu :

a. Pajak Negara

Pajak Negara terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Materai, Bea Masuk dan Cukai.

b. Pajak Daerah

Sesuai dengan UU No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat dua jenis pajak yaitu : Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Povinsi terdiri dari dua yaitu : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Air Permukaan. Sedangkan yang termasuk dalam Pajak Kabupaten/Kota yaitu: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logan dan Batuan, Pajak Air Tanah, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan bangunan Pedesaan Perkotaan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.2.4 Fungsi Pajak

Beberapa fungsi yang dimiliki pajak antara lain :

1. Fungsi Anggaran

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. saat ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan sebagainya.

2. Fungsi Mengatur

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. dengan fungsi mengatur, pajak biasa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3. Fungsi Stabilitas

Pemerintah menggunakan dana pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini dilakukan dengan cara mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. (Wikipedia.com)

2.2.5 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59).

Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting agar pelaksanaan perpajakan dapat berjalan sesuai dengan target dan tertib maka pemerintah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada dasarnya, sanksi dibuat untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berikut jenis-jenis sanksi perpajakannya antara lain:

Sanksi administrasi (UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah

- sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% setiap bulan di hitung dari pajak yang kurang atau tidak di bayar untuk jangka waktu paling lama 15 bulan sejak terutangnya pajak.
- sanksi penyitaan

2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Devano, 2006:110). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan

wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Wahyu Santoso, 2008 dalam Nugraha). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan diukur dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam menaati peraturan perpajakan yang berlaku.

2.2.7 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Ketut pengetahuan pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Untuk mengukur tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak maka akan diukur dari pengertian para wajib pajak tentang pajak, manfaat yang timbul dari pajak, sistem perpajakan yang berlaku dan tatacara pembayaran pajak.

2.2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran

seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan.

Menurut Tjiptono (2006:51), terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu :

1. *Transcendental approach*

Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.

2. *Product-based approach*

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat di kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut produk.

3. *User-based approach*

Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan prefensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya

5. *Value-based approach*

Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum

tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2006:59).

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.2.9 Pendidikan

Pendidikan adalah pembelajaran [pengetahuan](#), [keterampilan](#), dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau [penelitian](#). Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara orang berpikir, merasa, atau

tindakan dapat dianggap pendidikan. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (Wikipedia). Variabel pendidikan dalam penelitian ini akan diukur dengan memberikan skor pendidikan terakhir yang ditempuh oleh para wajib pajak kendaraan bermotor.

2.2.10 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda 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 besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.2.11 Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan wajib pajak terhadap system pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. System pemungutan pajak di Indonesia khususnya pajak daerah tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah *official assessment* yang merupakan system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak terutang) oleh seseorang. Menurut hasil penelitian Evi dan Budiarta (2013) menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor, begitu juga dengan hasil penelitian Witono (2008) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Hubungan Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pendidikan merupakan pembelajaran, pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian. Telah dikemukakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi sangat penting bagi Negara-negara untuk dapat mencapai tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi.

3. Hubungan Kualitas Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan di harapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan yang ada di Indonesia. Dengan semakin meningkatkan kualitas pelayanan pajak oleh pemerintah diharapkan dapat membuat wajib pajak mengerti seberapa pentingnya membayar pajak untuk pembangunan Negara. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Evi dan Budiarta (2013) akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan menurut Masruroh dan Zulaika (2013) kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya.

4. Hubungan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat control yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak jika tidak membayar pajak atau telat dalam membayar pajak secara otomatis akan membuat wajib pajak berfikir jika tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian Evi dan Budiarta (2013) memberikan bukti empiris bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan menurut Masruroh dan Zulaika (2013)

sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajibannya.

2.3 Kerangka Pemikiran

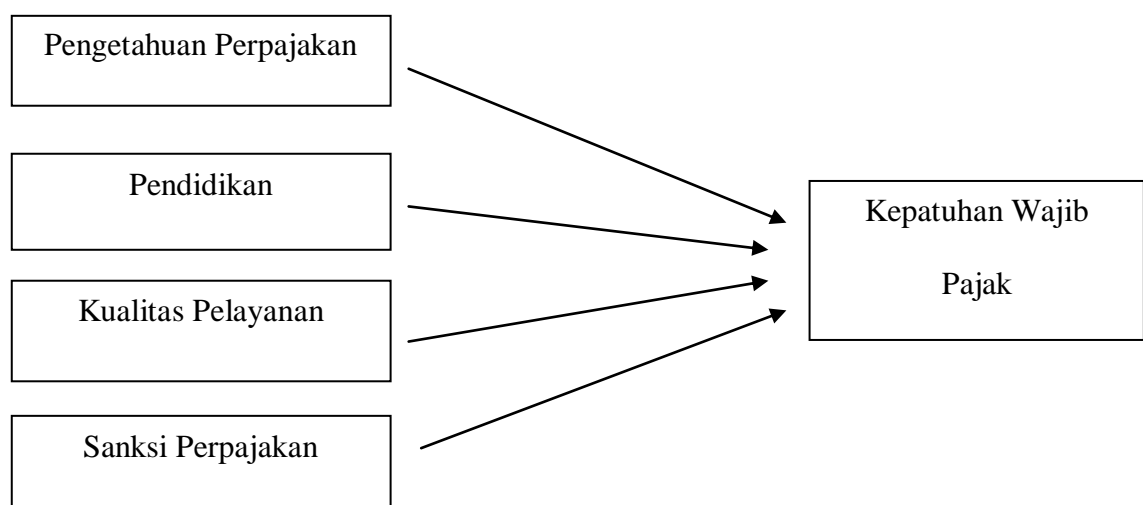
Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pendapatan daerah provinsi yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan daerah. Namun, masih banyak masyarakat belum sadar dalam membayar pajak. Sedangkan, pendapatan pajak dari kendaraan bermotor digunakan oleh pemerintah untuk pembangunan daerah.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah agar mempermudah masyarakat dalam membayar pajak terutama untuk wajib pajak kendaraan bermotor, mulai dari samsat drive thru, samsat corner, samsat keliling, E-Samsat sampai dengan yang terbaru yaitu ATM Samsat yang baru saja diresmikan pada tanggal 8 Juli 2014 yang lalu. Namun, masih ada saja masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak.

Apakah kebiasaan masyarakat ini dipengaruhi oleh pengetahuan pajak yang telah disosialisasikan oleh pemerintah kepada para wajib pajak agar mereka memiliki pengetahuan lebih tentang membayar pajak. Atau kualitas layanan yang diberikan kurang memadai sehingga bisa jadi membuat orang malas membayar pajak karena layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka. Atau bahkan sanksi yang diberikan untuk orang-orang yang telat membayar pajak kurang tegas dan tidak membuat jera para wajib pajak sehingga mereka masih saja tidak patuh membayar pajak dengan banyak alasan yang mereka lontarkan untuk menghindar membayar pajak.

Maka penelitian yang diberi judul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pendidikan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” memiliki kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan di ajukan dalam penelitian ini yaitu :

- H1 : Pengetahuan perpajakan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- H2 : Pendidikan yang di tempuh wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- H3 : Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H4 : Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.