

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan merujuk pada penelitian sebelumnya, yang terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini merupakan uraian singkat atau ringkasan tentang penelitian terdahulu.

##### 1. **Randi, dkk (2016)**

Penelitian yang dilakukan Randi, dkk bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *explanatory research*. *Accidental sampling* digunakan dalam penelitian dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

**Persamaan :**

1. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak.
2. Menggunakan teknik analisis data yaitu analisis Regresi Linier Berganda.

**Perbedaan :** Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di area Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT keliling yang berada di area Surabaya Selatan.

**2. Wahyu dan Jati (2016)**

Penelitian yang dilakukan I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jatibertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar. Teori yang digunakan adalah Teori Legitimasi. Populasi pada penelitian adalah seluruh wajib pajak PKB aktif yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan rumus slovin dengan metode penentuan sampel adalah metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi non partisipan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis maka kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

**Persamaan :**

1. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner.
2. Menggunakan teknik analisis data Regresi Linier Berganda.

**Perbedaan :**

1. Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di area Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *drive thru*, SAMSAT *corner* dan SAMSAT keliling yang berada di area Surabaya Selatan.
2. Variabel independen penelitian terdahulu yaitu kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan, sedangkan untuk penelitian ini akan menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan.

**3. Dinda dan Yazid (2014)**

Penelitian yang dilakukan Dinda Rezki Giovani, dkk ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari variabel-variabel independen antara lain jumlah kendaraan bermotor, nilai kurs Rupiah terhadap US Dollar dan jumlah penduduk provinsi Jawa Timur terhadap variabel dependen yaitu Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data berkala (*time series*) yaitu data yang diurutkan berdasarkan urutan waktu, dari tahun ke tahun selama 8 tahun dan diolah berdasarkan triwulan yaitu sejak tahun 2005-2012, sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berasal dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. Teknik analisis dalam

penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jumlah Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Nilai Kurs Rupiah terhadap US Dollar tidak berpengaruh signifikan dan berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, dan Jumlah Penduduk Propinsi Jawa Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

**Persamaan :** Penelitian menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda.

**Perbedaan :**

1. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu penerimaan pajaka kendaraan bermotor, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Data yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu data berkala (*time series*) yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur yang diambil dari tahun 2005-2012, sedangkan untuk penelitian sekarang metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner.

#### **4. Susilawati dan Budiarta (2013)**

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta bertujuan untuk mengetahui pengetahuan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tempat penelitian dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja dengan menggunakan sebanyak 100

responden sebagai sampel. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode *proportional sampling*. Perolehan data melalui wawancara, kuisisioner, dan observasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu Regresi Linier Berganda yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil yang diperoleh dari penelitian Susilawati dan Budiarta secara kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Persamaan :**

1. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda.
2. Menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

**Perbedaan :**

1. Tempat penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di area SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *drive thru*, SAMSAT *corner* dan SAMSAT keliling yang berada di area Surabaya Selatan.
2. Variabel independen penelitian terdahulu yaitu pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan untuk penelitian ini akan menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

## 5. Vivi dan Neri (2013)

Penelitian R.A Vivi Yulian Sari dan Neri Susanti ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di unit Pelayanan Pendapatan Propinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi (UPPP) Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu, dengan sampel yaitu 30 orang wajib pajak kendaraan bermotor roda 2 (dua) yang beralamat di Pasar Tais terdaftar di Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *rating scale*. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### Persamaan :

1. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner.
2. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Perbedaan :

1. Penelitian terdahulu dilakukan di Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi (UPP) kabupaten Seluma, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di area Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *drive thru*, SAMSAT *corner* dan SAMSAT keliling yang berada di area Surabaya Selatan.

2. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu *rating scale* sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.
3. Variabel independen penelitian terdahulu yaitu pemahaman sistem pemungutan pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, sedangkan untuk penelitian ini akan menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Atribusi**

Teori atribusi dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Teori atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu (Harold Kelley, 2010).

Pada dasarnya teori ini mengungkapkan bahwa ketika akan mengobservasi perilaku orang secara individu, dapat kita tentukan apakah perilaku yang mendasari seorang individu tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini

berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Kemudian perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, ini merupakan atribusi eksternal. Tetapi sebagian besar penentuan tersebut bergantung terhadap tiga (3) faktor: (1) kekhususan, (2) konsensus, (3) konsistensi. Kekhususan merujuk pada seorang individu apakah memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi yang juga berbeda. Jika banyak individu yang menghadapi situasi serupa merespon dengan cara yang sama, maka dapat dikatakan bahwa perilaku tersebut menunjukkan konsensus. Sedangkan konsistensi sendiri dapat diamati dari tindakan-tindakan seseorang dalam merespon kejadian yang sama. Bila perilaku individu tersebut semakin konsisten, maka kecenderungan pengamat untuk dapat menghubungkannya dengan sebab-sebab internal akan semakin besar (Robbins, 2008:177).

Alasan pemilihan teori atribusi yaitu kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut sehingga teori atribusi dianggap cocok karena mencoba menemukan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Maka dari itu teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

### 2.2.2 *Theory of Planned Behavior*

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang telah dikembangkan oleh Icek Ajzen (1988) merupakan pengembangan atas *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku-perilaku individu. Di dalam TPB ditambahkan sebuah variabel yang belum diterapkan pada TRA yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersiapkan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak penelitian seringkali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1980 dalam Anangga, 2012).

Menurut Ajzen (1980) *Theory Planned Behavior* (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan akan terjadinya sebuah perilaku. Di dalam TRA, hal ini disebut dengan sikap (*attitude*) terhadap perilaku.
2. Kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Di dalam TRA, hal ini disebut dengan norma-norma subjektif sikap (*subjective norms*) terhadap perilaku.
3. Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan kekuatan atas persepsi dari faktor-faktor tersebut. Di dalam TRA hal ini belum ada, maka ditambahkan pada TPB dan disebut dengan *perceived behavioral control*.

Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan atau pihak eksternal. Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkn manfaat dari pajak dan juga pengaruh dari eksternal yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitian ini sebagai dasar hipotesis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak seperti pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Penjelasan nya bahwa apabila wajib pajak sudah memahami akan peraturan perpajakan, sudah sadar untuk membayar pajak, diberikan pelayanan yang terbaik oleh fiskus, dan mengerti sanksi yang akan diterima jika lalai dalam memabayar pajak, maka wajib pajak memiliki kepatuhan untuk membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memahami

akan peraturan perpajakan, tidak sadar untuk membayar pajak, tidak diberikan pelayanan yang terbaik oleh fiskus, dan tidak mengerti sanksi yang akan diterima jika lalai dalam membayar pajak, maka selanjutnya wajib pajak tidak memiliki kepatuhan untuk membayar pajak.

### **2.2.3 Definisi Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro, mengatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib oleh orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa bagi Wajib Pajak (WP) berdasarkan dari ketentuan Undang-Undang yang berlaku, dimana Wajib Pajak (WP) tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

### **2.2.4 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada Negara untuk memungut pajak, (Mardiasmo, 2011:2).

Teori-teori tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh sebab itu seharusnya masyarakat membayar pajak yang diibaratkan

sebagai premi asuransi karena dapat memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

## 2. Teori Kepentingan

Pembagian besarnya beban pajak kepada masyarakat didasarkan pada kepentingan masing-masing individu. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, maka semakin tinggi pula pajak yang harus dibayar.

## 3. Teori Gaya Pikul

Besarnya beban pajak semua orang harus sama beratnya, artinya dengan kata lain pajak harus dibayar sesuai dengan gaya pikul setiap individu. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan dua (2) pendekatan yaitu:

- a. Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.
- b. Unsur objektif, dengan melihat besar penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.

## 4. Teori Bakti

Suatu dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan antara rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, seharusnya rakyat selalu menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan suatu kewajiban.

## 5. Teori Azas Gaya Beli

Landasan keadilan terletak pada akibat dari pemungutan pajak, maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Kemudian negara akan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Maka kepentingan masyarakat dengan demikian sangat diutamakan.

### **2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada mulanya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercantum dalam UU No.18 Tahun 1997, dimana pajak atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan Diatas Air (PKAA) dicakupkan. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangannya, kendaraan bermotor menjadi diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan di Kendaraan Atas Air, yang semula tercantum dalam UU No.18 Tahun 1997 berubah menjadi UU No.34 Tahun 2000. Hal tersebut membuat Pajak Kedaraan Bermotor diperluas menjadi PKB dan PKAA. Di dalam praktiknya jenis pajak dibagi

menjadi 2 (dua), yaitu PKB dan PKAA. Hal tersebut sudahlah wajar, mengingat kendaraan bermotor pada sifatnya berbeda dengan kendaraan di atas air.

Pada seluruh daerah di Indonesia pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan (PKAA) tidak mutlak. Hal tersebut dikarenakan adanya keterkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Agar dapat dipungut pada suatu daerah provinsi, maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak kendaraan Bermotor (PKB), yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB dan PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pada umumnya pemerintah provinsi (Kabupaten/Kota) diberikan kebebasan untuk menetapkan apakah PKB akan ditetapkan dalam satu (1) peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua (2) peraturan daerah terpisah.

Menurut Zuraida (2012) dalam Randi, dkk (2016), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda dua atau lebih beserta gandengannya yang dipergunakan pada 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 juga alat-alat besar yang bergerak. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau kekuasaan

atas kendaraan bermotor. Sedangkan Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut.

### **2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) yaitu bahwa Wajib Pajak (WP) mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi (Gunadi, 2005 dalam Vivi dan Neri, 2013).

Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *official assesment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan dalam bukunya Ni Luh (2006:112) elemen-elemen kunci tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

### **2.2.7 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut (Pancawati dan Nila, 2011) Pemahaman Wajib Pajak (WP) terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Wajib Pajak (WP) yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh atau taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang

akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu atau berkelanjutan akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak (WP) tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

### **2.2.8 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah keadaan seseorang mengetahui atau mengerti, sedangkan kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak (Pancawati dan Nila, 2011). Terdapat 2 (dua) bentuk kesadaran Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan dapat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara, (Irianto, 2011 dalam Arum, 2013). Kesadaran wajib pajak merupakan 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 (Nasution, 2005 dalam Randi, dkk 2016).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya

pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal ataupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku Wajib Pajak (WP) yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Pancawati dan Nila, 2011).

### **2.2.9 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Vivi dan Neri, 2011). Hakekat dari pelayanan umum menurut Vivi dan Neri (2011) yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran seta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatus Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan  
Yang termasuk dalam kejelasan antara lain;
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. **Kepastian Waktu**  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi**  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan**  
Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung Jawab**  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. **Kemudahan Akses**  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Kotler (2006:15) ada 5 (lima) dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu antara lain:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

### 2.2.10 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59) Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atau pencegahan (*preventif*) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dapat dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak (WP) tidak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan yang sudah berlaku. Terdapat dua (2) macam sanksi dalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak (WP) agar mereka mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (Vivi dan Neri, 2013). Ancaman yang dikenakan terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan yaitu hanya diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam hanya dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan kedua sanksi tersebut baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Adapun perbedaan dari sanksi administrasi dan sanksi pidana antara lain sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:60) :

1. Sanksi Administrasi  
Sanksi administrasi yaitu suatu pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya bunga dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana  
Sanksi Pidana merupakan adanya siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi. Sanksi pidana terdiri dari tiga (3) macam, yaitu sebagai berikut:
  - a. Denda Pidana
  - b. Pidana Kurungan
  - c. Pidana Penjara

### **2.2.11 Hubungan Antar Variabel**

#### **1. Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Pancawati dan Nila, 2011) Pemahaman Wajib Pajak (WP) terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Masyarakat hendaknya memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, membayar pajak harus mengetahui dan memahami tentang pajak terlebih dahulu. Tanpa adanya pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat tidak mungkin patuh membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Randi dkk (2016) menunjukkan bukti bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya pemahaman tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk patuh membayar pajak terutang. Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **2. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Terdapat 2 (dua) bentuk kesadaran Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa

penundaan dalam pembayaran pajak akan dapat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara, (Irianto dalam Arum, 2013). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Masyarakat yang mempunyai kesadaran perpajakan berarti wajib pajak patuh membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa tidak adanya paksaan. Namun kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang telah dikeluarkan untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013).

### **3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-

menerus (Pancawati dan Nila, 2011). Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, pelayanan yang baik dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu dengan membayar pajaknya, begitu juga sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat wajib pajak malas memenuhi perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Randi dkk, 2016).

Penelitian Randi dkk (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Vivi dan Neri (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Petugas pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, agar wajib pajak patuh membayar pajak terutangnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **4. Hubungan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Mardiasmo (2011:59) Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atau pencegahan (*preventif*) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi.

Dapat dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak (WP) tidak melanggar ketentuan-ketentuan dan aturan yang sudah berlaku. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan lalai melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera, kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Dalam penelitian Vivi dan Neri (2013) dikatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

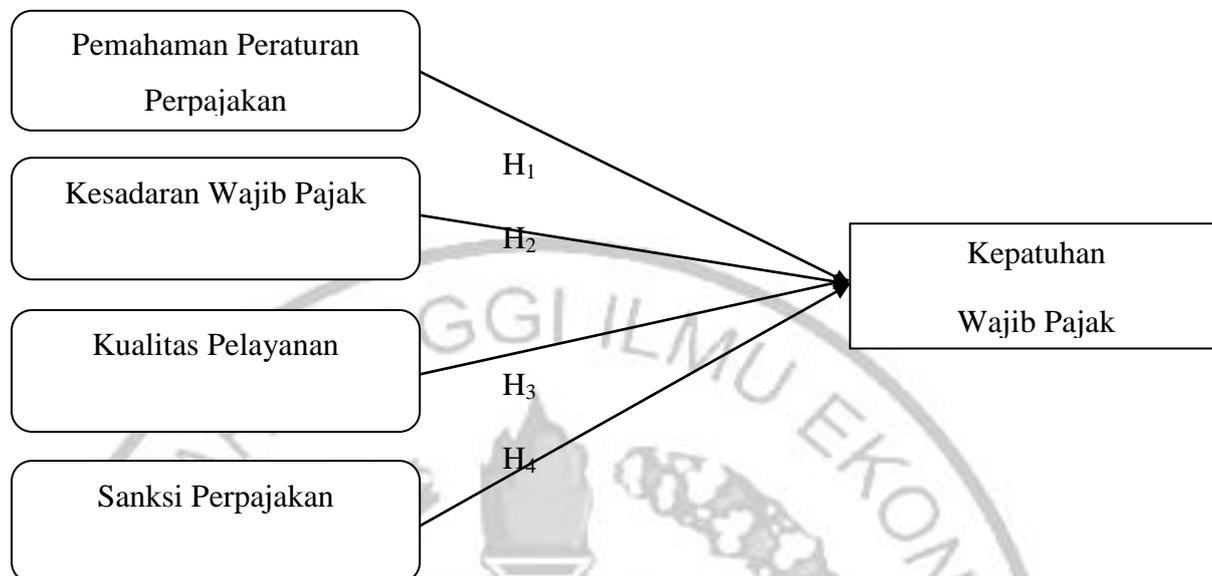
Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pendapatan kabupaten/kota yang digunakan sebagai pelaksanaan pembangunan daerah. Tetapi, masyarakat masih banyak yang belum sadar dalam membayar pajak. Sedangkan untuk pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) digunakan untuk pembangunan daerah oleh pemerintah. Banyak berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak khususnya untuk Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor, mulai dari samsat *drive thru*, SAMSAT *corner*, SAMSAT keliling, *e-SAMSAT* sampai dengan yang terbaru untuk saat ini yaitu ATM Samsat yang telah diresmikan pada tanggal 8

Juli 2014 silam. Meskipun begitu, ada saja beberapa orang yang masih tidak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor tersebut.

Kebiasaan masyarakat ini apakah dipengaruhi adanya pemahaman peraturan perpajakan yang telah disosialisasikan oleh pemerintah setempat kepada para Wajib Pajak (WP) agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih tentang membayar pajak. Atau apakah dengan adanya kesadaran wajib pajak sendiri yang kurang dan tidak peduli akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak (WP). Atau kualitas pelayanan yang diberikan kurang memadai sehingga dapat membuat masyarakat enggan membayar pajak atau malas membayar pajak karena layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka. Atau bahkan sanksi yang diberikan kepada Wajib pajak (WP) yang tidak membayar atau telat membayar pajak kurang tegas dan tidak membuat mereka menjadi jera sehingga masih banyak yang tidak mematuhi pembayaran pajak dengan berbagai alasan yang mereka utarakan untuk menghindar dari membayar pajak khususnya kendaraan bermotor.

Adanya penjelasan tersebut maka penelitian yang diberi judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” memiliki kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1  
KERANGKA PEMIKIRAN



#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diajukan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub>: Pemahaman peraturan perpajakan Wajib Pajak (WP) memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP) memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H<sub>4</sub>: Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada Wajib Pajak (WP) memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.