

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behavior*)

Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) yaitu teori yang menyebutkan bahwa pusat dari perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu yang muncul dari diri sendiri (Ajzen, 1991). Oleh karena itu, cerminan dari perilaku seseorang akan muncul apabila ada ketiatan pada diri mereka masing-masing, seperti halnya orang yang memiliki pengetahuan tentang pajak cenderung akan mematuhi ketentuan pajak yang telah diatur. Orang yang memiliki kesadaran dalam melaksanakan kewajiban pajak juga memiliki kepatuhan terhadap pembayaran pajak. Begitu pula pada kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan yang diberikan secara maksimal melalui keramah tamahan petugas pajak kepada masyarakat, maka harapan petugas pajak terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga akan meningkat. Selain itu, dengan adanya sanksi pajak dalam perundang-undangan perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana, maka akan menimbulkan ketiatan dari wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak (Sari dan Neri Susanti, 2013).

Asumsi dari teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) beranggapan bahwa manusia merupakan makhluk yang rasional dan memakai informasi yang mungkin bermanfaat secara sistematis. Oleh karena itu, seseorang yang memiliki perilaku yang baik akan terlihat dari niat yang muncul pada setiap individu.

2. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang bisa didapat dari wujud panca indra, akal ataupun objek yang berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan (Aswati dkk, 2018). Pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan seorang wajib pajak yang bisa mengetahui tentang peraturan perpajakan, baik dalam hal tarif pajak ataupun ketentuan lain yang berkaitan dengan pajak berdasarkan Undang – Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Aswati dkk, 2018). Pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang – Undang, tata cara perpajakan yang benar (Ihsan, 2013 dalam Wardani dan Rifqi, 2017).

Menurut Niemirowski et al., (2002) dalam Aswati dkk., (2018) pengetahuan pajak yang rendah dapat mengakibatkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik akan memiliki sikap yang positif terhadap pajak. Menurut Manik Asri (2009) dalam Aswati, dkk

(2018), indikator atau pengukuran yang dapat mengukur pengetahuan wajib pajak dapat dilihat dari : pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai system perpajakan, pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi. Menurut Hardiningsih (2011) dalam Ummah (2015), pengetahuan perpajakan adalah perubahan sikap dan perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha memberikan ilmu perpajakan kepada manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dengan adanya pendidikan formal dan non formal diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang penting dan mendasar yang harus dimiliki wajib pajak.

3. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Nasution (2003:62) dalam Ilhamsyah dkk, (2016), kesadaran wajib pajak merupakan sikap yang ada pada wajib pajak yang ditunjukkan dengan memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak terhadap kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak untuk mengetahui fungsi dari tujuan kewajiban dalam membayar pajak (Aswati dkk, 2018). Jika seseorang hanya mengetahui tanpa adanya kesadaran akan kewajiban membayar pajak, maka tingkat kesadaran masih rendah.

Kesadaran wajib pajak dapat dipandang dari sudut kesungguhan dan keinginan dari dalam diri individu untuk memenuhi kewajiban membayar pajak (Ummah, 2015). Menurut Mutia (2014) dalam Wardani dan Rifqi (2017) kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa tanggungjawab yang muncul pada diri sendiri atas adanya kewajiban yang harus dipenuhi dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Wajib pajak yang memiliki rasa kewajiban dalam membayar pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak adalah dorongan dari diri sendiri dan kepercayaan masyarakat (Winda Kumala, 2015 dalam Aswati dkk, 2018).

4. Kualitas Pelayanan

Menurut *The American Society of Quality Control* (Nugroho, 2005) dalam Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014), kualitas adalah semua ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah suatu proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan hubungan kerjasama agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003) dalam Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014). Parasuraman, et al. (1988) dalam Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) mendefinisikan kualitas

pelayanan sebagai kesanggupan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pelanggan.

Menurut Rukmana (2013) dalam Barus, dkk (2016), pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang memenuhi kepuasan pelanggan namun masih memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Menurut Palda dan Hanousek (2002) dalam Putri dan I Ketut Jati (2012) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Perasaan puas dan senang atas pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat memicu atau memotivasi sehingga pada akhirnya kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Menurut Feld dan Frey (2017) dalam Chusaeri dkk, (2017) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterima apabila mereka merasa nyaman dan puas dengan pelayanan publik yang didapat, serta adanya perlakuan yang adil dan transparan dari para petugas pajak pada saat proses pembayaran pajak dilakukan.

Menurut Sari dan Neri (2013), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kemampuan memberikan

pelayanan yang maksimal, memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Selain itu, adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009 dalam Novitasari, 2015).

Menurut Kotler (2015) dalam Ilhamsyah dkk, (2016) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu :

1. *Tangible*, mencakup fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. *Emplithy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan para petugas dalam membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Reliability*, yaitu kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
5. *Assurance*, meliputi kecakapan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh para petugas (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan).

5. Persepsi Sanksi Pajak

Menurut Syah dan Krisdiyawati (2017), faktor lain yang bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sanksi perpajakan. Menurut Sari dan Neri (2013), tujuan dari sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak memiliki kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Bentuk dari sanksi perpajakan berupa sanksi administrasi (bisa denda dan bunga) yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak dapat meningkat. Sanksi pajak diibaratkan sebagai jaminan yang telah diatur dalam perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang akan dipatuhi atau ditaati. Dengan kata lain sanksi pajak merupakan suatu alat pencegah pelanggaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya (Yustina dkk, 2020).

★ Menurut Mardiasmo (2011:59) dalam Ilhamsyah, dkk (2016), menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu hal yang menjadi jaminan atau pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur tidak lagi dilanggar oleh wajib pajak. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak

adalah mengetahui tujuan dari sanksi pajak dan pengenaan sanksi pajak harus adil, disiplin dan tegas (Dewi Kusuma dan Rumiya, 2017).

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2005) dalam Sari dan Neri (2013), pengertian “kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak yang bersedia untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukuman maupun administrasi”. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemampuan seorang wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan (Marziana et al, 2010) dalam (Aswati dkk, 2018). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kemudian wajib pajak tersebut memenuhi kewajiban pembayaran pajak dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan dan UU pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016) dalam (Wahdani dan Rifqi, 2017).

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi kewajiban secara formal terkait dengan pembayaran pajak yang sesuai dengan ketentuan dalam UU perpajakan. Kepatuhan material suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi kewajiban secara material terkait dengan pembayaran pajak sesuai dengan isi dan

jiwa UU perpajakan (Aswati dkk, 2018). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan peningkatan penerimaan dan pendapatan pajak Negara (Tiraada, 2013) dalam (Ummah, 2015). Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah membayar tepat waktu, sadar pajak sebagai sumber pendapatan daerah, proses penyelesaian pelayanan cepat, tarif pajak adil dan fasilitas memadai, dan paham sanksi yang dikenakan (Barus dkk, 2016).

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah menguji penelitian yang hampir mirip dengan penelitian yang saya ajukan. Adapun hasil dari penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | R. A. Vivi Yulian Sari dan Neri Susanti (2013) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak 2. Kualitas Pelayanan 3. Tingkat Pendidikan 4. Tingkat Penghasilan 5. Persepsi Sanksi Perpajakan | 1. Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 3. Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 4. Tingkat Penghasilan |

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Asrofi Langgeng Noerman Syah dan Krisdiyawati (2017) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Pengetahuan Pajak 2. Pelayanan Pajak 3. Sanksi Pajak 4. Tingkat Pendidikan 5. Tingkat Penghasilan | <p>berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).</p> <p>5. Persepsi Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).</p> <p>1. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>2. Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>3. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>4. Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>5. Tingkat Penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes.</p> <p>1. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak</p> |
| 3 | Randi Ilhamsyah, | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib | <p>1. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak</p> |

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) | Pajak Variabel Independen 1. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Kualitas Pelayanan 4. Sanksi Perpajakan | berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 4. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |
| 4 | Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud dan Tuti Nurdianti Nudi (2018) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Kesadaram Wajib Pajak 2. Pengetahuan Pajak 3. Akuntabilitas Pelayanan Publik | 1. Kesadaran Wajib Pajak yang diukur dengan indikator dorongan diri sendiri dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Muna. 2. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 3. Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |
| 5 | Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabeel Independen 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sosialisasi Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan | 1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |
| 6 | Lun Anik Yustina, Putu Gede Diatmika, dan | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak | 1. Tingkat Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Nyoman Putra Yasa (2020) | Variabel Independen 1. Tingkat Pendidikan 2. Kewajiban Moral 3. Sanksi Perpajakan | Kendaraan Bermotor roda Dua 2. Kewajiban Moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua 3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua |
| 7 | Muslikhatul Ummah (2015) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak 3. Pengetahuan Perpajakan 4. Pelayanan Fiskus | 1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 2. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 3. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 4. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor |
| 8 | Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis (2017) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Pengetahuan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Program SAMSAT Corner | 1. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 3. Program SAMSAT Corner berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor |

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | Amanda R. Siswanto Putri dan I Ketut Jati (2012) | <p>Variabel Dependen</p> <p>1. Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen</p> <p>1. Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>2. Kewajiban Moral</p> <p>3. Kualitas Pelayanan</p> <p>4. Sanksi Perpajakan</p> | <p>1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>2. Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>4. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p> |
| 10 | Dewi Kusuma Wardani dan Rumiyatun (2017) | <p>Variabel Dependen</p> <p>1. Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen</p> <p>1. Pengetahuan Wajib Pajak</p> <p>2. Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>3. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>4. Sistem SAMSAT Drive Thru</p> | <p>1. Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>3. Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> <p>4. Sistem SAMSAT <i>drive thru</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p> |
| 11 | Yusuf Chusaeri, Nur Daiana dan Afifudin (2017) | <p>Variabel Dependen</p> <p>1. Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen</p> <p>1. Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan</p> <p>2. Kesadaran Wajib Pajak</p> | <p>1. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak SAMSAT Batu.</p> <p>2. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak SAMSAT Batu.</p> <p>3. Kualitas pelayanan tidak</p> |

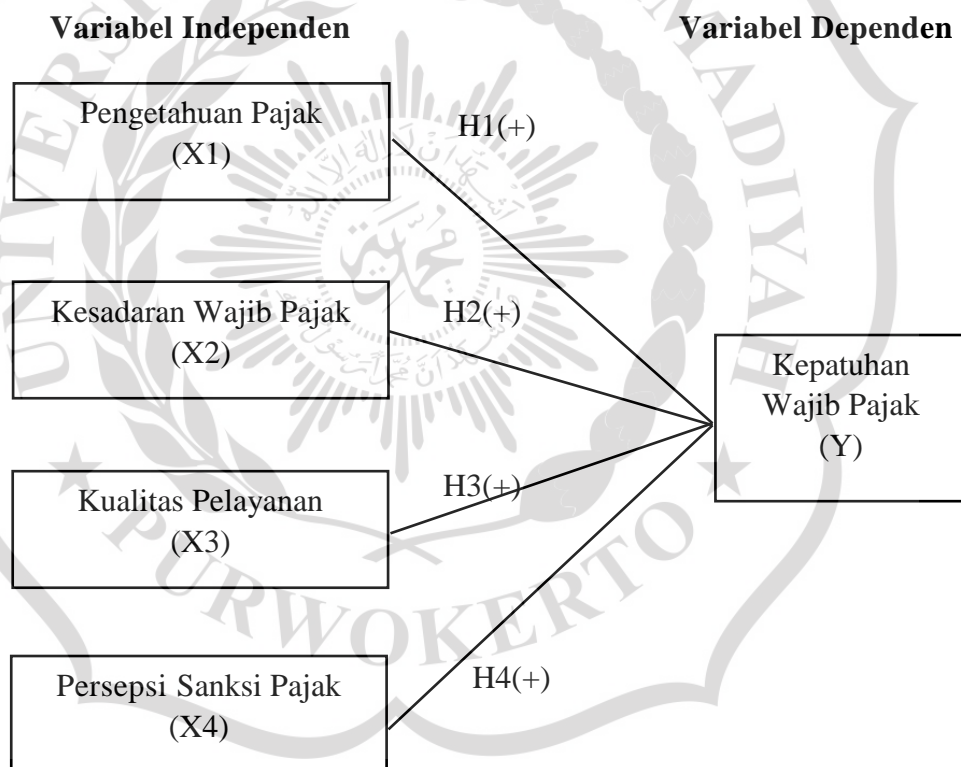
| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3. Kualitas Pelayanan 4. Sanksi Perpajakan | berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak SAMSAT Batu. 4. Sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak SAMSAT Batu. |
| 12 | Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Sosialisasi Perpajakan 2. Sanksi Perpajakan 3. Persepsi Akuntabilitas | 1. Sosialisai Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB di Tabanan. 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB di Tabanan. 3. Persepsi Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB di Tabanan. |
| 13 | Stephanie Amelia Handayani Barus, Kamaliah dan Yuneita (2016) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Akses Pajak 2. Fasilitas 3. Sosialisasi Perpajakan 4. Kualitas Pelayanan | 1. Akses Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. 2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. 3. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 14 | Rosalina Novitasari (2015) | Variabel Dependen 1. Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sosialisasi Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan | 1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak. |

| No | Nama Peneliti dan Tahun | Variabel yang Digunakan | Hasil |
|----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) | <p>Variabel Dependen</p> <p>1. Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen</p> <p>1. Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>2. Pengetahuan Pajak</p> <p>3. Sanksi Perpajakan</p> <p>4. Akuntabilitas Pelayanan Publik</p> | <p>1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p> <p>2. Pengetahuan Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p> <p>3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p> <p>4. Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p> |
| 16 | Yeni Fatmawati (2016) | <p>Variabel Dependen</p> <p>1. Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen</p> <p>1. Sosialisasi Perpajakan</p> <p>2. Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>3. Kualitas Pelayanan Fiskus</p> <p>4. Sanksi Perpajakan</p> | <p>1. Sosialisasi Perpajakan secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB (KWP).</p> <p>2. Kesadaran Wajib Pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB (KWP).</p> <p>3. Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB (KWP).</p> <p>4. Sanksi Perpajakan (SAP) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBN-KB (KWP).</p> |

C. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan dari uraian diatas hubungan antara empat variabel independent dengan variabel dependen, dapat digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 1 Model Penelitian



D. Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan seorang wajib pajak yang bisa mengetahui tentang peraturan perpajakan, baik dalam hal tarif pajak ataupun ketentuan lain yang berkaitan dengan pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Aswati dkk, 2018). Menurut Hardiningsih (2011) dalam Ummah (2015), pengetahuan perpajakan adalah perubahan sikap dan perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha memberikan ilmu perpajakan kepada manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dalam teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) menjelaskan bahwa hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari seberapa besar perilaku wajib pajak kendaraan bermotor dalam mengetahui peraturan pajak dan manfaat pajak sehingga tingkat minat untuk mematuhi pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa terpenuhi.

Penelitian yang berhubungan dengan pengetahuan wajib pajak pernah dilakukan oleh Aswati, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten

Muna. Penelitian yang dilakukan oleh Ummah (2015) juga menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil uraian penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mutia (2014) kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa tanggungjawab yang muncul pada diri sendiri atas adanya kewajiban yang harus dipenuhi dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Wajib pajak yang memiliki rasa kewajiban dalam membayar pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak (Wardani dan Rumiyyatun, 2017). Dalam teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) menjelaskan bahwa hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari seberapa besar perilaku kesadaran yang muncul dari niat wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang membahas tentang kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh

Ilhamsyah, dkk (2016) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Hasil yang sama juga ada pada penelitian Aswati, dkk (2018) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. Hasil serupa juga terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Ummah (2015) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rifqi (2017) mengemukakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan I Ketut Jati (2012) mengemukakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uraian penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis kedua adalah sebagai berikut :

H2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Parasuraman, et al. (1988) dalam Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesanggupan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pelanggan. Dalam teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) menjelaskan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari seberapa besar peran petugas pajak dalam menarik minat wajib pajak untuk membayarkan pajak yang telah ditetapkan. Petugas pajak bisa meningkatkan softskill dalam berinteraksi agar penerapan sikap keramah-tamahan bisa terlaksana secara maksimal, sehingga rasa minat wajib pajak dalam kepatuhan pembayaran pajak akan meningkat.

★ Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pernah dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota. Penelitian yang dilakukan oleh Barus, dkk (2016) membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) membuktikan bahwa variabel kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan I Ketut Jati (2012) membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil uraian penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis ketiga adalah sebagai berikut :

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

4. Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:59) dalam Ilhamsyah, dkk (2016), menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu hal yang menjadi jaminan atau pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur tidak lagi dilanggar oleh wajib pajak. Dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah pelanggaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya (Yustina dkk, 2020). Dalam teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) menjelaskan bahwa hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari niatan atau kesadaran yang muncul dari diri sendiri dalam

melakukan pembayaran pajak agar terhindar dari sanksi pajak, sanksi pajak bisa berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Penelitian yang membahas tentang sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pernah dilakukan oleh Syah dan Krisdiyawati (2017) membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor UPPD/SAMSAT Brebes. Penelitian yang dilakukan oleh Ummah (2015) membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) membuktikan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Yustina, dkk (2020) membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan I Ketut Jati (2012) membuktikan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) membuktikan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Ketut Budiarta (2013) membuktikan bahwa variabel

sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil uraian penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis keempat adalah sebagai berikut :

H4 : Persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

