

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. TPB (*Theory Of Planned Behaviour*)

Theory Of Planned Behaviour adalah teori yang mengarah pada suatu prediksi maupun penjelasan terhadap perilaku manusia pada suatu hal. Fokus utama dari TPB adalah intention atau dorongan dalam diri individu berupa niat yang mendasari berbagai tindakan kedepannya.¹ Teori ini ditemukan oleh Icek Ajzen pada tahun 1980 yang menjelaskan dalam bukunya tentang sikap yang mempengaruhi perilaku.² Seiring dengan *theory of planned behaviour* yang telah dijelaskan bahwa dalam melakukan suatu tindakan terkait faktor dengan menstimulasi tindakan tersebut yaitu berupa niat jika mempunyai kendali atau kontrol. Dengan begitu penelitian ini menggunakan *theory of planned behaviour* yang merupakan teori berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dimana seseorang akan membayar pajak didorong karena adanya perilaku atau niat individu untuk melakukan pembayaran pajak.

2. Pajak

a. Deskripsi Pajak

Sejak pajak mulai diperhitungkan sebagai satu dari sekian pemasukan bagi sebuah negara, banyak ahli ekonomi menuturkan pendapatnya perihal definisi pajak. Adapun deskripsi pajak menurut undang-undang, yakni kontribusi wajib pajak pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dipakai untuk keperluan negara bagi sejumlah-besarnya kemakmuran rakyat.³ Berdasarkan pendapat para ahli bisa ditarik sebuah

¹ Stefani Siahian, and Halimatusyadiah, “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” In *Jurnal Akuntansi*, 8:1 – 13, 2018. ejournal.unib.ac.id/index.php/JurnalAkuntansi/article/view/...

² Ajzen, “The theory of Planned Behaviour” *Organization Behaviour and Human Decision Process*, Vol. 50, No. 2 (1991). Hlm.179-211

³ Adrian Sutedi, *Hukum Pajak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 5.

simpulan bahwa, pajak ialah iuran atau pemungutan yang dipakai untuk keperluan daerah dan kesejahteraan masyarakat, dimana pajak itu ditagih berlandaskan Undang-Undang dan dalam pembayaran pajak tidak ada kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah.

b. Fungsi Pajak

Dilihat dari deskripsi pajak di atas, pajak memiliki fungsi antara lain:

- 1) Fungsi Pemerintah (*Budgetair*)
Dalam fungsi *budgetair*, pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran negara.
- 2) Fungsi Mengatur (*Regulair*)
Pajak *regulair* berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau menjalankan kebijakan negara dibidang sosial dan ekonomi.⁴

c. Jenis Pajak

Pajak bisa dibedakan menjadi 3 jenis, yakni, yakni:

- 1) Jenis Pajak Menurut Golongan
 - a) Pajak Langsung, ialah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak bisa dilimpahkan atau dibebankan pada orang lain.
 - b) Pajak Tidak Langsung, ialah pajak yang pada akhirnya bisa dibebankan atau dilimpahkan pada orang lain atau pihak ketiga. Seperti bea masuk, minuman keras, pajak rokok itu menjadi pajak tidak langsung. Sejumlah pajak tidak langsung juga bisa disebut pajak konsumsi seperti PPN (Pajak Pertambahan Nilai).
- 2) Jenis Pajak Menurut Sifat
 - a) Pajak Subjektif, ialah pajak yang dilandaskan memperhatikan keadaan diri pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Seperti Pajak Penghasilan (PPh).
 - b) Pajak Objektif, ialah pajak yang pengenaannya tanpa memperhatikan keadaan diri pribadi wajib

⁴ Supramono dan Theresia Woro Damayanti, *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 2-3.

pajak. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). Seperti Pajak Bumi Bangunan (PBB).

3) Jenis Pajak Menurut Pemungtnya

- a) Pajak pusat (Negara), ialah pajak yang ditagih oleh pemerintah pusat dan dipakai untuk mendanai pengeluaran negara. Seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPN dan PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- b) Pajak Daerah, ialah pajak yang ditagih oleh pemerintah daerah dan dipakai untuk mendanai pengeluaran daerah. Pajak daerah dibedakan menjadi 2, yakni Pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota.⁵

d. Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut, diantaranya adalah:

- 1) Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan).
- 2) Pemungutan pajak harus berlandaskan Undang-Undang (syarat yuridis), ialah pajak diatur dengan undang-undang. Syarat itu ditegaskan dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945, bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.
- 3) Tidak mengganggu kemoneteran (syarat ekonomis), dimana dalam hal ini pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran aktivitas produksi maupun perdagangan, sehingga tidak mengganggu kemoneteran masyarakat.

⁵ Supramono dan Theresia Woro Damayanti, *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 3-5.

- 4) Pungutan pajak harus efisien (syarat finansial), yang mana pemungutan pajak harus bisa ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana, dimana dalam sistem ini dilakukan secara sederhana. Tujuannya untuk mempermudah dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁶ Dari uraian diatas, untuk meraih tujuan pemungutan pajak yang baik, maka syarat diatas harus dipenuhi. Dengan tujuan agar mendapatkan kemaslahatan masyarakat, sehingga wajib pajak merasa nyaman dan senang.

e. Asas-Asas Pemungutan Pajak

Ada sejumlah tipe asas pemungutan pajak. Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nations* dengan ajaran yang terkenal “The Four Maxims,” menuturkan bahwa pemungutan pajak memuat sejumlah asas, yakni:

- 1) Asas *Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan), dimana pemungutan pajak yang dijalankan oleh negara harus selaras dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak.
- 2) Asas *Certainty* (asas kepastian hukum), dimana semua pungutan pajak harus berlandaskan UU.
- 3) Asas *Convenience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan), dimana pajak harus ditagih pada saat yang tepat bagi wajib pajak.
- 4) Asas *Efficiency* (asas efisien atau asas ekonomis), dimana biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat atau seminim mungkin.⁷ Dari keempat asas pemungutan pajak diatas diharapkan bisa mempermudah dalam meraih tujuan yang baik.

f. Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo menuturkan bahwa sistem pemungutan pajak bisa dipartisi menjadi 3 macam, yakni:

⁶ Adnan Abdullah, *Peradilan Pajak Dulu, Kini Dan Akan Datang*, (Surabaya: CV Garuda Mas Sejahtera, 2017), 19-21.

⁷ Sri Narwanti, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Istana Media, 2018), 23-24.

- 1) *Official Assesment System*, ialah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang pada penagih pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang.
- 2) *Self Assesment Stystem*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh pada wajib pajak untuk mengkalkulasi, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
- 3) *With Holding System*, ialah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak terutang, memotong/menagih besarnya pajak yang terutang wajib pajak.⁸

3. Pajak Dalam Perspektif Islam

a. Pajak Perspektif Islam

Dalam perjalanan sejarah Islam yang panjang, sudah dikenal berbagai sumber pemasukan dan keuangan negara (*al-mawarid al-maliyyah li al-dawlah*). Zakat memiliki peran sangat luas. Salah satunya bisa memberikan pengaruh positif pada kesejahteraan masyarakat. Melihat sejarah pemerintah Khalifah Umar Ibn Khattab, bahwa zakat ialah sumber pemasukan negara Islam selain pajak.⁹

Dalam istilah bahasa Arab, Imam Nawawi menuturkan bahwa pajak dikenal dengan nama *Adh-Dharibah*, yang maknanya ialah pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penarik pajak.¹⁰ Gusfahami menyebutkan sejumlah ketentuan perihal pajak (*dharibah*) menurut Islam, yakni:

- 1) Pajak (*dharibah*) bersifat temporer, dimana tidak bersifat kontinue, hanya boleh ditagih saat di Baitul Maal sudah tidak ada harta atau kurang. Saat Baitul

⁸ Muqodim, *Perpajakan Buku Satu*, (Yogyakarta: UII Press dan Ekonisia, 2000), 24-25.

⁹ Ali Ridlo, "Zakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Al- 'Adl*, Vol. 7, No. 1, (2014): 120.

¹⁰ Nurul Huda, Alvien Nur Amalia, dkk., *Keuangan Publik Pendekatan Instrumen Kebijakan Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015), 125.

Maal sudah terisi kembali, maka kewajiban pajak bisa dihapuskan.

- 2) Pajak (*dharibah*) hanya boleh ditagih untuk pendanaan yang menjadi kewajiban bagi kaum muslim dan sebatas jumlah yang diperlukan untuk pendanaan wajib itu, tidak boleh lebih.
- 3) Pajak (*dharibah*) hanya diambil dari kaum muslim dan tidak ditagih dari non-muslim. Sebab, pajak (*dharibah*) ditagih untuk mendanai keperluan yang menjadi kewajiban bagi kaum muslim, yang tidak menjadi kewajiban bagi kaum non-muslim.
- 4) Pajak (*dharibah*) hanya ditagih dari kaum muslim yang kaya, tidak ditagih selainnya. Orang kaya ialah orang yang memiliki kelebihan harta dari pendanaan keperluan pokok dan keperluan lainnya bagi dirinya dan keluarganya menurut kelayakan masyarakat sekitarnya.
- 5) Pajak (*dharibah*) yang hanya ditagih selaras dengan jumlah pendanaan yang diperlukan, tidak boleh tidak.
- 6) Pajak (*dharibah*) bisa dihapus bila sudah tidak diperlukan.¹¹

Dalam al-Qur'an menegaskan, yakni:

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا (التَّوْبَةُ: ١٠٣)

Maknanya: “Ambillah sedekah (pajak) dari harta benda mereka, dengan itu kamu membersihkan dan menumbuhkan kembangkan (kehidupan) mereka...” (QS. At-Taubah: 103).¹²

Jadi, bisa ditarik sebuah simpulan bahwa dalam perspektif Islam pajak (*dharibah*) ialah pungutan yang diambil dari orang muslim, dimana pungutan itu dipakai untuk menciptakan kemaslahatan umum.

¹¹ Fitri Kurniawati, “Analisa Komparasi Sistem Perpajakan Indonesia Dengan Sistem Perpajakan Menurut Islam,” *Jurnal Infestasi*, Vol. 5, No. 1, (2009): 23-24.

¹² Masdar Farid Mas'udi, *Syarah UUD 1945 Perspektif Islam Edisi Baru*, (Jakarta: PT Pustaka Alvabet, 2013), 157-158.

b. Istilah Pajak Menurut Islam

Ada beberapa istilah pajak dalam islam diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) *Al Jizyah* yaitu penghormatan yang harus dibayar oleh ahli kitab kepada pemerintah islam.
- b) *Al Kharaj* yaitu pajak bumi yang dimiliki oleh negara negara islam.
- c) *Al Usyur* yaitu adat bagi pedagang non muslim yang masuk kenegara islam atau barang ekspor atau impor.¹³

4. Wajib Pajak

a. Deskripsi Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 angka 2 UU KUP, wajib pajak ialah orang pribadi atau badan, yang memuat pembayar pajak, pemotong pajak dan penagih pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹⁴ Jadi, dari deskripsi diatas maka, wajib pajak itu menjadi kewajiban yang harus ditaati dan dipatuhi oleh tiap-tiap orang pribadi atau badan yang selaras dengan peraturan.

b. Jenis Wajib Pajak

Wajib pajak dibedakan menjadi 3 jenis, yakni, yakni:

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi, yang dimaksud Wajib Pajak Orang Pribadi ialah hanya seorang semata (pribadi). Misalnya dokter, pengacara, usahawan, PNS, TNI, POLRI.
- 2) Wajib Pajak Badan, yakni sekumpulan orang dan/atau modal yang menjadi kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha. Yang memuat Perseroan Terbatas (PT), perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau daerah denggan nama dan dalam wujud apapun, firma, kongsi, koperasi, dana fiskal, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi

¹³ Amri Amir, *Ekonomi dan Keuangan Islam*, Ed. Junaidi dan Subhan,Pertama (Jambi: WIDA Publishing, 2021), hal.308-309.

¹⁴ Djoko Muljono, *Ketentuan Umum Perpajakan Lengkap Dengan Undang-Undang No. 28/2007*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 1.

sosial politik atau orang yang sejenis, lembaga, badan usaha tetap dan banyak badan lainnya.

- 3) Penagih atau pemotong pajak yang ditunjuk oleh pemerintah misalnya bendaharawan pemerintah atau Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN).¹⁵

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan patuh ialah taat pada aturan. Jadi kepatuhan ialah ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang sudah ditetapkan.¹⁶ Kepatuhan pajak (*tax compliance*) ialah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya selaras dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan implementasi sanksi baik hukuman maupun administrasi. Kepatuhan pajak juga dimaknai sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.¹⁷

Ada 2 macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material, yakni:

- 1) Kepatuhan formal ialah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal selaras dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal memuat:
 - a. Wajib Pajak melunasi pajak dengan tepat waktu
 - b. Wajib Pajak melunasi pajak dengan tepat jumlah.
 - c. Wajib Pajak tidak memiliki tanggungan¹⁸

¹⁵ Noor Halimah, "Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pembayaran Pajak Penghasilan (Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati)," (skripsi, Universitas Muria Kudus, 2013), 18.

¹⁶ Johan Yudisir, "Pengaruh Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menjalankan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1, No. 1, (2015): 3.

¹⁷ Dewi Muharromah Wulandari, Syska Lady Sulistyowatie, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran Dan Razia Lapangan Pada kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten)," *Jurnal Kiat Bisnis*, Vol. 6, No. 5, (2017): 403.

¹⁸ Anida Maghfiratus Shahiba, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Wajib Pajak Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Study Pada

- 2) Kepatuhan material ialah dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni selaras dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan meterial, yakni:
 - a. Wajib Pajak bersedia melaporkan maklumat perihal pajak jika petugas membutuhkan maklumat
 - b. Wajib Pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam menjalankan proses administrasi perpajakan
 - c. Wajib Pajak berkeyakinan bahwa menjalankan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.¹⁹

Dari kedua jenis kepatuhan itu, bisa dikatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak itu harus dijalankan selaras dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut yang bisa dijadikan indikator kepatuhan Wajib Pajak, yakni:

- 1) Kedisiplinan melunasi pajak.
- 2) Tingkat pengetahuan pada pajak.
- 3) Sosialisasi perihal pajak
- 4) Sosialisasi perihal sanksi administrasi pajak
- 5) Wajib Pajak paham dan berupaya memahami Undang-Undang perpajakan
- 6) Patuh pada pajak.²⁰

6. Sosialisasi Perpajakan

a. Deskripsi Sosialisasi Perpajakan

Istilah sosialisasi erat kaitannya dengan manusia, yang mana sebagai makhluk sosial harus hidup

Wajib Pajak Di Desa Sambung Kecamatan Gajah Kabupaten Demak),” (skripsi, STAIN Kudus, 2017), 26-27.

¹⁹ Arif Dedy Pamungkas, “Pengaruh Aspek-Aspek Eksternal Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati,” (skripsi, Universitas Muria Kudus, 2014), 15-16.

²⁰ Rizki Amalia, Tipowijono, dkk. “Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 31, No. 1, (2016): 38.

bersosialisasi dilingkungan masyarakat. Seperti halnya sikap tolong menolong, bercengkrama dengan masyarakat. Robert M.Z. Lawang menuturkan bahwa sosialisasi ialah proses mengkaji norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial.²¹

Sudrajat menuturkan bahwa sosialisasi perpajakan ialah suatu upaya yang dijalankan untuk memberikan maklumat perihal perpajakan yang bermaksud agar seseorang ataupun kelompok paham perihal perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar lewat sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan perihal pentingnya melunasi pajak.²²

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ/2011 perihal Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Aktivitas Penyuluhan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.²³ Sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan.

Aktivitas sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan dua cara, yakni, yakni:

- 1) Sosialisasi Langsung, ialah aktivitas sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak. Wujud sosialisasi langsung antara lain *Early Tax Education, Tax Goes To School/Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan, dan lain-lain.

²¹ Nadwatul Khoiroh, "Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, Dan Pemasukan Wajib Pajak Pada kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria," (skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), 39.

²² Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)," *Jurnal Nominal*, Vol. VII, No. 1, (2018): 36.

²³ Hana Pratiwi Burhan, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak perihal Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Pada kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)," (skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2015), 20.

- 2) Sosialisasi Tidak Langsung, ialah aktivitas sosialisasi perpajakan pada wajib pajak tanpa adanya interaksi secara langsung dengan wajib pajak. wujud sosialisasi tidak langsung antara lain lewat radio/televisi, penyebaran buku panduan perpajakan, dan lain-lain.²⁴

b. Indikator Sosialisasi Perpajakan

Sesudah mengetahui deskripsi sosialisasi perpajakan diatas, untuk mengukur sosialisasi perpajakan ialah dengan indikator, yakni:

- 1) Tatacara Sosialisasi, sosialisasi perpajakan yang diadakan harus selaras dengan peraturan dan tatacara pajak yang berlaku.
- 2) Frekuensi Sosialisasi, dimana sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur sebab peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami transformasi.
- 3) Kejelasan Sosialisasi Pajak.
- 4) Pengetahuan Perpajakan.²⁵ dimana sosialisasi perpajakan bermaksud untuk memberikan maklumat pada wajib pajak.

7. Kesadaran Wajib Pajak

a. Deskripsi Kesadaran

Kemajuan negara tidak lepas dari kesadaran warganya dalam melunasi pajak. Sudikno Mertokusumo menuturkan bahwa kesadaran hukum ialah kesadaran perihal apa yang seyogyanya kita lakukan atau perbuat.²⁶ Sehingga, kesadaran wajib pajak ialah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan selaras dengan ketentuan pajak yang

²⁴ Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Aktivitas Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Pada Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan,” *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No. 1, (2013): 127.

²⁵ Guntur Jati Wijayanto, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB P2) Di Kota Magelang Tahun 2015,” (skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), 28-29.

²⁶ Laurensius Arliman S, *Penegakan Hukum Dan Kesadaran Masyarakat*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 220.

berlaku dan memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.²⁷

b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak bisa diukur dengan indikator, yakni:

- 1) Kegunaan pajak, dimana guna pajak ialah untuk mendanai pengeluaran umum negara.
- 2) Ketepatan pembayaran pajak, dimana kesadaran wajib pajak itu dilihat dari ketepatan Wajib Pajak dalam melunasi pajaknya.
- 3) Pengisian formulir pajak.
- 4) Sanksi pembayaran pajak, yang mana sanksi pajak akan diberikan pada wajib pajak yang terlambat melunasi pajak.²⁸

8. Kualitas Pelayanan

a. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Dalam *Kamus Bahasa Indonesia*, istilah pelayanan bersumber dari kata “layan” yang maknanya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan ialah suatu proses bantuan pada orang lain dengan cara-cara khusus yang memerlukan kepekaan dan relasi interpersonal agar terciptanya kepuasan dan kesuksesan. Di lain sisi kualitas ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya.²⁹

Boediono menuturkan bahwa deskripsi pelayanan pajak ialah suatu proses bantuan pada wajib pajak

²⁷ Nuraini Elfa Ruky, Wirmie Eka Putra, dkk., “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Pada kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi),” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 6, No. 3, (2018): 408.

²⁸ Rizki Amalia, Tipowijono, dkk. “Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 31, No. 1, (2016): 38.

²⁹ Nazmel Nazir, “Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak (Survei Atas WP-OP Di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo),” *Jurnal Maklumat*, Vol. 5, No. 2, (2010): 90.

dengan cara-cara khusus yang memerlukan kepekaan dan relasi interpersonal agar terciptanya kepuasan dan kesuksesan.³⁰ Kotler menuturkan bahwa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan saat orang lain menjalankan penilaian pada pelayanan, yakni:

- a) *Tangible* (bukti langsung), yang memuat fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b) *Empathy*, yang memuat kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan pelanggan.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d) *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
- e) *Assurance* (jaminan), yang memuat mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang bisa dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan).³¹

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa diukur dengan indikator, yakni:

- 1) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan.
- 2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- 3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

³⁰ Bayu Caroko, Heru Susilo, dkk., "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Pada Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1, No. 1, (2015): 3.

³¹ Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dkk., "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak perihal Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 8, No. 1, (2016): 4.

- 4) TPT bisa mempermudah pengawasan pada proses pelayanan yang diberikan pada Wajib Pajak.³²

9. Sanksi Perpajakan

a. Deskripsi Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/patuhi. Atau dengan kata lain, sanksi perpajakan ialah alat pencegah agar wajib pajak tidak menyeleweng dari norma perpajakan. Sanksi pajak terjadi sebab penyelewengan pada perundang-undangan perpajakan terlebih dalam tata cara perpajakan.³³

Suatu peraturan dikatakan ideal dalam segi keadilan bagi masing-masing pihak jika ancaman penalti yang ada mengikat seluruh pihak yang berkepentingan. Berlandaskan jenisnya, jenis sanksi perpajakan bisa diklasifikasikan menjadi dua klasifikasi, yakni:

- 1) Sanksi administrasi, ialah pembayaran kerugian pada negara yang berwujud denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang.
- 2) Sanksi pidana, merupakan upaya terakhir pemerintah agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul sebab adanya Tinfak Pidana Penyelewengan, yakni tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau disebabkan adanya. Di lain sisi ancaman sanksi pidana bisa berwujud denda pidana, pidana kurungan, atau pidana penjara.³⁴

b. Indikator Sanksi Perpajakan

Pandangan perihal sanksi perpajakan itu diukur dengan indikator, yakni:

³² Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Pada Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1, No. 1, (2015): 2.

³³ Moh. Ardianto Refly Efendy, Siti Ragil Handayani, dkk., "Pengaruh Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada kepatuhan wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Dinas Pemasukan Provinsi Jawa Timur Malang Kota)," *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan*, Vol. 5, No. 2, (2015): 3.

³⁴ Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, (Jakarta: Erlangga, 2011), 68.

- 1) Wajib pajak mengetahui perihal tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
- 2) Pengenaan penalti yang cukup berat ialah satu dari sekian untuk mengedukasi wajib pajak.
- 3) Sanksi pajak harus di kenakan pada wajib pajak yang menyeleweng tanpa toleransi.³⁵

10. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Deskripsi Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada umumnya ialah penyumbang PAD terbesar bagi pemerintah provinsi.³⁶ Kendaraan bermotor ialah kendaraan yang memakai mesin teknik sebagai alat gerak dan biasanya dipakai sebagai transportasi darat. Secara umum, Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 05 Tahun 2006 menuturkan bahwa kendaraan bermotor memakai mesin pembakaran dalam. Kendaraan bermotor bisa dikalsifikasikan menjadi 4 macam, yakni, yakni:

- 1) Sepeda motor, yakni kendaraan bermotor roda dua atau roda tiga yang dilengkapi dengan rumah-rumahan atau tidak
- 2) Mobil penumpang, yakni kendaraan bermotor dengan berat < 3.500 kg yang dipakai untuk mengangkut orang dengan jumlah tempat duduk maksimal untuk 8 orang (termasuk pengemudi kendaraan)
- 3) Mobil bus, yakni kendaraan bermotor dengan > 3.500 kg yang dipakai untuk mengangkut orang dengan jumlah tempat duduk > 8 penumpang
- 4) Mobil barang, yakni kendaraan bermotor yang dipakai hanya untuk mengangkut barang.³⁷

Adapun yang dimaksud dengan Pajak Kendaraan Bermotor ialah pajak atas kepemilikan dan/atau

³⁵ Dewi Kusuma Wardani dan Rumiyatun, “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul),” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, No. 1, (2017): 20.

³⁶ Mahmudi, *Manajemen Keuangan Daerah*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 22.

³⁷ Arinto Yudi Ponco Wardoyo, *Emisi Partikulat Kendaraan Bermotor Dan Imbas Kesehatan*, (Malang: UB Press, 2016), 89.

penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang dipakai di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berwujud motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi khusus menjadi tenaga gerak.³⁸

b. Objek, Wajib dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor ialah kepemilikan atau penguasa Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak merupakan badan, maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan itu.³⁹ Pada Peraturan Daerah DKI Jakarta No. 16 Tahun 1991, wajib pajak ialah orang atau badan yang namanya tercantum dalam BPKB dan STNK, bukan kepala keluarga.⁴⁰ Di lain sisi subjek pajak kendaraan bermotor ialah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.⁴¹

c. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yakni:

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), NJKB yang dimaksud ialah NJKB yang tercantum dalam Ketetapan Menteri Dalam Negeri atau Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1.
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat pemakaian kendaraan bermotor.⁴²

³⁸ Primandita Fitriandi, Yuda Aryanto, dkk., *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 348-349.

³⁹ Damas Dwi Anggoro, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Malang: UB Press, 2017), 119-122.

⁴⁰ Azhari A. Samudra, *Perpajakan Di Indonesia: Keuangan, Pajak, Dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995), 148-150.

⁴¹ *Undang-Undang Pajak Lengkap*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 357.

⁴² Liberty Pandiangan, *Pemahaman Praktis Undang-Undang Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2002), 390.

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sejumlah:

- 1) Tarif 1,5% ialah untuk kepemilikan pertama kendaraan motor pribadi dan badan
- 2) Tarif 1,0% ialah untuk kendaraan bermotor angkutan umum
- 3) Tarif 0,5% ialah untuk kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, instansi pemerintah
- 4) Tarif 0,2% ialah untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.⁴³

e. Syarat dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Wajib pajak yang menjalankan pembayaran pajak diberikan tanda bukti pelunasan atau pembayaran pajak. Adapun prosedur dan syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yakni:

- 1) Wajib pajak mengisi formulir permohonan perpanjangan STNK sesuai data di STNK dan BPKB. Formulir bisa diambil di loket pendaftaran. Lengkapi formulir dengan lampiran berkas yang dibutuhkan. Berkas yang harus dilampirkan ialah (1) Perpanjang pajak STNK tahunan, yakni STNK asli dan fotocopy, fotocopy BPKB, KTP asli dan fotocopy sesuai nama di STNK dan BPKB, (2) Perpanjang pajak STNK lima tahunan, yakni cek fisik kendaraan, STNK asli dan fotocopy, fotocopy BPKB, KTP asli dan fotocopy sesuai nama di STNK dan BPKB.
- 2) Selesai melengkapi berkas, wajib pajak menyerahkan berkas permohonan pajak STNK itu di loket penyerahan berkas.
- 3) Wajib pajak menunggu sampai dipanggil nama sesuai data yang tercantum di STNK.

⁴³ Gubernur Jawa Tengah, *Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 58 Tahun 2018 perihal Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Tahun 2018 Dan Pembuatan Sebelum Tahun 2018*, (Semarang: Badan Pengelola Pemasukan Daerah Provinsi Jawa Tengah, 2018), 6.

- 4) Wajib pajak menerima slip pembayaran pajak yang sudah tercantum jumlah pajak yang harus di bayar.
- 5) Wajib pajak menyerahkan slip pembayaran dan uang sejumlah biaya pajak ke kasir.
- 6) Sesudah melunasi pajak, wajib pajak menerima bukti pelunasan pembayaran pajak dan bukti itu diserahkan ke loket pengambilan STNK.
- 7) Wajib pajak menunggu hingga nama dipanggil dan STNK baru sudah diperpanjang satu tahun ke depan.⁴⁴

f. Cara Mengkalkulasi Pajak Kendaraan Bermotor

Perhitungan pajak kendaraan dilakukan dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak, yakni dihitung dengan cara:

$$\text{Pajak Terhutang} = \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$$

Pajak yang terhutang ditagih diwilayah daerah tempat kendaraan bermotor terdaftar. Disebabkan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor dan dibayar sekaligus dimuka.⁴⁵

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Metodologi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Ni Made Lisa Rusmayani dan Ni Luh	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi	Sosialisasi perpajakan, pengetahuan, sanksi, kualitas	Penelitian survey, dan penelitian ini menggunakan teknik	Sama-sama meneliti variabel sosialisasi perpajakan,	Penelitian saat ini tidak menggunakan

⁴⁴ Ishak Awaluddin, Sitti Nurnaluri, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2, No. 2, (2017): 114.

⁴⁵ Darwin, *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 108-109.

Supadmi	Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.	kuesioner atau angket. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	sanksi, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, menggunakan analisis regresi linier berganda dan menggunakan angket.	variabel pengetahuan, jenis penelitian ini saat ini menggunakan <i>field research</i> , teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian ini berbeda. ⁴⁶
Stephanie Amelia Handayani Barus	Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.	Penelitian dengan metode <i>accidental sampling</i> , dan penelitian ini menggunakan teknik kuesioner atau angket. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	Sama-sama meneliti variabel sosialisai perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan teknik kuesioner dengan analisis regresi	Penelitian saat ini tidak menggunakan variabel akses pajak dan fasilitas. Jenis penelitian ini saat ini menggunakan <i>field research</i> , teknik pengambil

⁴⁶ Ni Made Lisa Rusmiyani dan Ni Luh Supadmi, "Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 20, No. 1, (2017): 182-185.

				linier berganda.	an sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian ini berbeda. ⁴⁷
Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Ali Suardana	Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Sosialisasi, sanksi, persepsi akuntabilitas, dan kepatuhan wajib pajak.	Penelitian dengan metode <i>accidental sampling</i> , dan penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dan metode interview. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	Sama-sama meneliti variabel sosialisasi, sanksi, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sama menggunakan teknik kuesioner dan analisis regresi linier berganda.	Penelitian saat ini tidak menggunakan variabel persepsi akuntabilitas. Jenis penelitian ini saat ini menggunakan <i>field research</i> , teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian yang berbeda. ⁴⁸

⁴⁷ Stephanie Amelia Handayani Barus, "Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *JOM Fekom*, Vol. 3, No. 1, (2016): 300-301.

⁴⁸ Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana, "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati	Pengaruh Kesadaran , Sosialisasi , Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.	Penelitian dengan metode <i>accidental sampling</i> , dan penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, metode survey dan metode observasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Sama-sama meneliti variabel kesadaran, sosialisasi, sanksi perpajakan , dan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini sama menggunakan teknik kuesioner dan analisis regresi linier berganda.	Penelitian saat ini tidak menggunakan variabel akuntabilitas pelayanan publik. Jenis penelitian ini saat ini menggunakan <i>field research</i> , teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian yang berbeda. ⁴⁹
Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisai Perpajakan,	Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan	Penelitian dengan metode <i>accidental sampling</i> , dan penelitian ini	Sama-sama meneliti variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi	Penelitian saat ini di tambah dengan adanya variabel sanksi

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 3, (2016): 2185-2188.

⁴⁹ I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 3, (2016): 2355-2358.

	Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak	dan kepatuhan wajib pajak.	menggunakan teknik kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini sama menggunakan teknik kuesioner dan analisis regresi linier berganda.	perpajakan. Jenis penelitian ini saat ini menggunakan <i>field research</i> , teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> dan lokasi penelitian yang berbeda. ⁵⁰
--	---	----------------------------	---	--	---

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam sebuah studi kuantitatif sangat menentukan untuk memberi kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan.⁵¹ Kerangka berpikir harus memaparkan pertautan secara teoritis antar variabel yang akan diteliti. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa menyakinkan secara ilmuwan ialah alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berpikir yang akan menumbuhkan kesimpulan berwujud hipotesis.⁵²

Berdasarkan *theory of planned behavior* perilaku seseorang akan muncul karena adanya sebuah riset untuk berperilaku. Niat seseorang untuk berperilaku dapat dipengaruhi oleh tiga hal yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude*

⁵⁰ Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Ali Suardana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6, No. 1, (2014): 344.

⁵¹ Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Studi kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 32.

⁵² Deni Darmawan, *Metode Studi kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 15.

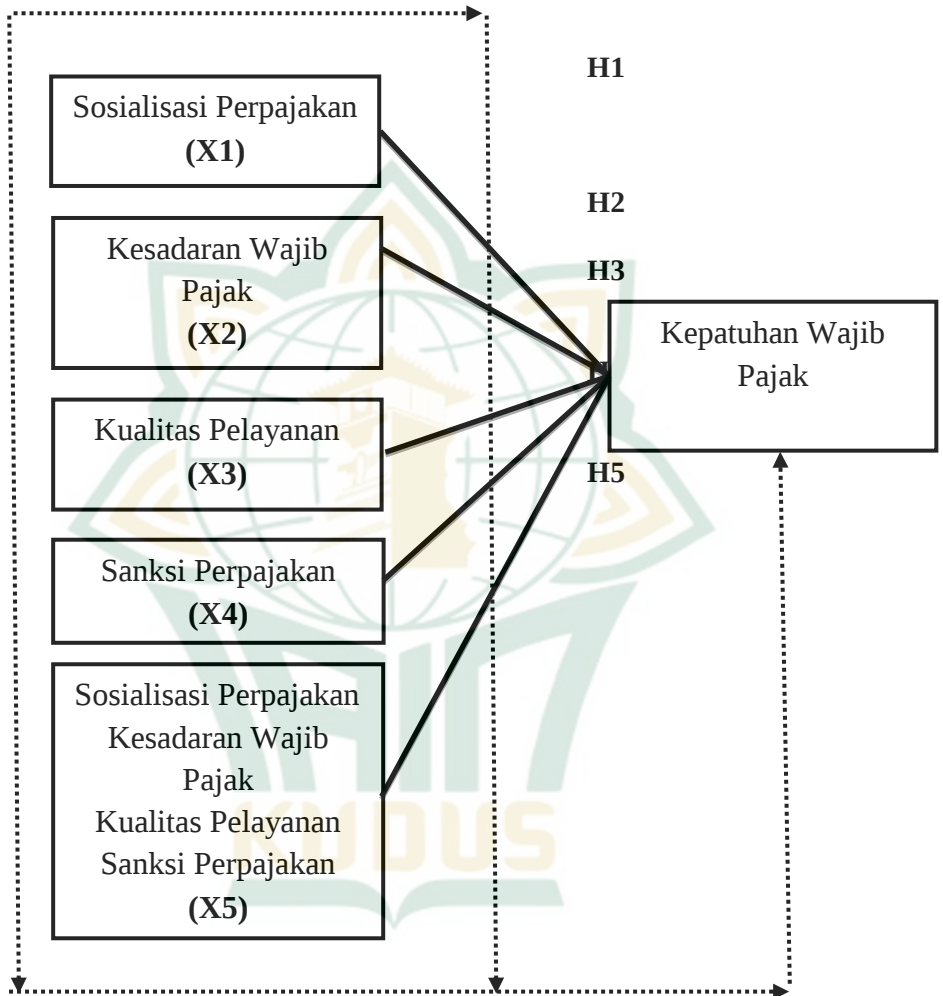
toward behavior), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*).

Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) yang merupakan evaluasi individu terkait apakah suatu perilaku dinilai positif atau negatif. Kaitannya dengan sosialisasi perpajakan, dengan adanya sosialisasi dapat mendorong seseorang untuk bersikap positif dalam lingkungan perpajakan. Begitu dengan kesadaran perpajakan yaitu wajib pajak mempunyai kesadaran pajak akan berperilaku positif hal ini akan mempengaruhi kepatuhan pajak. Pajak merupakan kewajiban yang harus wajib kita penuhi. Persepsi kontrol perilaku merupakan kepercayaan individu mengenai seberapa faktor pendukung atau penghambat untuk dapat mewujudkan suatu perilaku. Kualitas pelayanan yang diharapkan menjadi faktor pendukung untuk mendorong wajib pajak patuh. Begitulah juga sanksi di jadikan sebagai salah satu faktor pendukung wajib pajak yang tidak patuh terhadap perpajakan. Adanya sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Dengan adanya penyebab ketidakpatuhan wajib pajak itu, mendorong penulis untuk mengkaji, mengetahui secara mendalam perihal ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan studi ini di fokuskan untuk meneliti perihal sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



D. Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban sementara pada persoalan. Hipotesa ialah jawaban sementara pada persoalan yang masih bersifat praduga sebab masih harus dibuktikan kebenarannya. Di lain sisi hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban

sementara pada persoalan yang akan diteliti.⁵³ Untuk mendapatkan kebenaran yang kuat, hipotesa harus diuji memakai data-data yang dihimpun. Suryabrata menuturkan bahwa hipotesis ialah jawaban sementara terhadap persoalan studi yang kebenarannya masih harus di uji secara empiris.⁵⁴

Berlandaskan pernyataan diatas, maka penulis merumuskan hipotesa, yakni:

1. Pengaruh sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sosialisasi perpajakan ialah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan deskripsi, maklumat, dan pembinaan pada masyarakat pada umumnya perihal segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.⁵⁵ Jika sosialisasi perpajakan sebagai tolak ukur suatu kepatuhan wajib pajak, maka perlu diadakannya sosialisasi perpajakan yang secara teratur. Dimaksudkan agar wajib pajak mengetahui maklumat atau sejumlah hal perihal perpajakan.

Hasil penelitian oleh I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati. Pengaruh sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak berimbas positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Semarang III. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.⁵⁶ Berlandaskan uraian diatas, maka hipotesis ini adalah:

HO : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan

⁵³ Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 97.

⁵⁴ Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Pustaka Pelajar, t.th), 100.

⁵⁵ Berlinda Noviani, "Pengaruh Implementasi Sistem E-Filling Pada kepatuhan wajib pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi," (skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), 17.

⁵⁶ I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, "Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 3, (2016): 2367.

sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kesadaran wajib pajak ialah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan selaras dengan ketentuan pajak yang berlaku dan memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.⁵⁷ Dengan timbulnya kesadaran wajib pajak pada perpajakannya, diharapkan bisa mempertinggi kepatuhan wajib pajak. Sebab kesadaran wajib pajak ialah suatu dorongan tersendiri dari tiap-tiap individu, untuk menjalankan kewajibannya.

Hasil penelitian oleh Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Ali Suardana. Pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajak PKB dan BBNKB pada kantor SAMSAT Denpasar.⁵⁸ Berlandaskan pemaparan diatas, maka hipotesis studi ini adalah:

HO : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kualitas layanan ialah suatu kesanggupan untuk memenuhi keperluan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur.⁵⁹ Dalam hal ini penyedia

⁵⁷ Nuraini Elfa Ruky, Wirmie Eka Putra, dkk., “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Pada kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi),” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 6, No. 3, (2018): 408.

⁵⁸ Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Ali Suardana, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada kepatuhan wajib pajak,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6, No. 1, (2014): 351.

⁵⁹ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 21.

jasa dituntut untuk berupaya mengerti apa yang diinginkan pelanggan atau wajib pajak, sehingga memiliki harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Tidak hanya itu kualitas pelayanan juga harus terus ditingkatkan sehingga wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian oleh Ni Made Lisa Rusmayani dan Ni Luh Supadmi. Pengaruh kualitas pelayanan berimbas positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.⁶⁰ Berlandaskan pemaparan diatas, maka hipotesis studi ini, yakni:

HO : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/patuhi. Atau dengan kata lain, sanksi perpajakan ialah alat pencegah agar wajib pajak tidak menyeleweng dari norma perpajakan. Sanksi pajak terjadi sebab penyelewengan pada perundang-undangan perpajakan terlebih dalam tata cara perpajakan.⁶¹

Suatu peraturan dikatakan ideal dalam segi keadilan bagi masing-masing pihak jika ancaman penalti yang ada mengikat seluruh pihak yang berkepentingan. Berlandaskan jenisnya, jenis sanksi perpajakan bisa diklasifikasikan menjadi dua klasifikasi, yakni sanksi administrasi dan

⁶⁰ Ni Made Lisa Rusmiyani dan Ni Luh Supadmi, “Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 20, No. 1, (2017): 195.

⁶¹ Moh. Ardianto Refly Efendy, Siti Ragil Handayani, dkk., “Pengaruh Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada kepatuhan wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Dinas Pemasukan Provinsi Jawa Timur Malang Kota),” *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan*, Vol. 5, No. 2, (2015): 3.

sanksi pidana.⁶² Jadi dengan adanya sanksi diharapkan wajib pajak akan memenuhi kewajiban dan mematuhi.

Hasil penelitian oleh Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana. Pengaruh sanksi perpajakan berimbas positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan.⁶³ Berlandaskan pemaparan diatas, maka hipotesis studi ini, yakni:

HO : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

5. Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berimbas pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) ialah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya selaras dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan implementasi sanksi baik hukuman maupun administrasi. Kepatuhan pajak juga dimaknai sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.⁶⁴

Dengan adanya sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, diharapkan bisa mempengaruhi wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya yang sesuai aturan perundang-undangan.

⁶² Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, (Jakarta: Erlangga, 2011), 68.

⁶³ Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana, "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Pada kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 3, (2016): 2197.

⁶⁴ Dewi Muharromah Wulandari, Syska Lady Sulistyowatie, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran Dan Razia Lapangan Pada kepatuhan wajib pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten)," *Jurnal Kiat Bisnis*, Vol. 6, No. 5, (2017): 403.

Hasi penelitian oleh I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, bahwa pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berimbas positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar.⁶⁵ Berdasarkan penelitian diatas, maka hipotesis studi ini adalah:

HO : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



⁶⁵ I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 16, No. 3, (2016): 2369.