

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Atribusi adalah teori tentang penyebab yang dapat membentuk suatu kesan tentang perilaku seseorang. Dengan menarik kesimpulan dari kesan-kesan yang ada maka dapat digunakan sebagai alat mempengaruhi perilaku orang lain. Teori ini memberikan gambaran yang mungkin akan dihadapi oleh individu sebagai psikologi amatir dalam memahami sebab-sebab terjadinya suatu peristiwa.

Menurut Robbins (2001), bahwa setiap individu pasti mengidentifikasi perilaku seseorang dan kemudian disimpulkan asal dari perilaku itu timbul, apakah secara internal atau eksternal. Perilaku secara internal merupakan perilaku yang disebabkan keadaan internal seseorang, sedangkan perilaku secara eksternal ialah perilaku yang muncul karena adanya pengaruh lingkungan sekitar.

Ada 3 faktor penentuan pada faktor internal dan faktor eksternal, yaitu :

1. **Kekhususan**

Seseorang percaya bahwa setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda. Individu berperan sebagai pengamat, jika ada perilaku seseorang yang dianggap tidak biasa, maka atribusi eksternal akan diberikan oleh individu lain terhadap perilaku tersebut, namun jika perilaku seseorang dianggap biasa, maka termasuk atribusi internal.

## 2. Konsensus

Semua orang memiliki kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal, sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

## 3. Konsisten

Seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, maka orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan eksternal begitu juga sebaliknya.

Pada teori atribusi, faktor eksternal seperti situasi atau lingkungan akan menjadikan wajib pajak terpaksa patuh jika faktor tersebut dapat mempengaruhi sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan. Sedangkan kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### 2.1.2 *Theory of Planned Behaviour*

*Theory of Planned Behaviour* merupakan suatu teori yang menjelaskan bagaimana suatu niat atau keyakinan dapat mempengaruhi perilaku individu atau kelompok. Teori ini menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, bersama membentuk niat perilaku dan perilaku individu. Menurut Ajzen (2005), ada 3 faktor yang mempengaruhi niat :

#### 1. Sikap Pribadi

Sikap merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan respon terhadap suatu perilaku. Dengan menghubungkan perilaku dan hasil maka kegiatan tersebut disebut sebagai *behaviour belief*.

## 2. Norma Subjektif

Norma subjektif merupakan suatu aturan yang berada di lingkungan sosial yang diperoleh individu dalam proses perilaku. Norma subjektif ditentukan oleh *normative belief* dan *motivation to comply*, yaitu suatu keyakinan dan motivasi yang digunakan untuk memenuhi suatu harapan.

## 3. Kontrol Perilaku

Kontrol perilaku adalah pandangan individu dalam melakukan suatu perilaku dengan memperhatikan tingkat kesulitan yang akan dihadapi. Kontrol perilaku ditentukan oleh kombinasi antara *control belief* dan *perceived power control*, yaitu keyakinan dan kekuatan perasaan individu tentang sebab yang dapat mendukung dan menghambat seseorang dalam melakukan suatu perilaku.

Pada penelitian ini, *normative belief* yang berkaitan dengan sosialisasi pajak, karena harapan normatif orang lain yang menjadi rujukan untuk memenuhi harapan tersebut, harapan normatif orang lain tersebut bisa berupa penyuluhan perpajakan agar taat membayar pajak sehingga individu akan berperilaku atas harapan orang lain dengan taat dalam membayar pajak.

### 2.1.3 Pengertian Pajak

Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa Pajak adalah iuran dari rakyat yang diberikan kepada kas negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh jasa timbal balik dan pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayaan pengeluaran umum negara. Pengertian tersebut dapat dipersingkat bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari masyarakat kepada negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan sisanya digunakan untuk simpanan masyarakat yang merupakan sumber utama untuk membiayai investasi publik.

Pengertian pajak secara umum adalah pungutan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat secara paksa berdasarkan Undang – Undang, yang kemudian dana tersebut digunakan pemerintah untuk biaya pengeluaran dalam rangka merealisasikan tugas dan program kerja pemerintah.

### 2.1.4 Pengelompokan Pajak

Pajak menjadi sumber penerimaan yang paling besar perannya bagi negara. Hasil pajak yang diterima negara akan digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pembangunan negara. Pajak dibagi menjadi 3 bagian menurut Mardiasmo (2016), yaitu:

1. Berdasarkan Golongannya
  - a. Pajak langsung adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.

Contoh : Pajak Penambahan Nilai (PPN)

- b. Pajak tidak langsung adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dapat diwakilkan oleh orang yang diberi kuasa.

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor

2. Berdasarkan sifatnya

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang didapatkan dengan mempertimbangkan kondisi wajib pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan

- b. Pajak objektif adalah pajak yang bersumber dengan tidak mempertimbangkan wajib pajak tetapi hanya memperhatikan objeknya saja.

Contoh : Pajak Penjualan atas Barang Mewah

3. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat adalah pembayaran pajak kepada negara yang digunakan untuk proses pembangunan secara keseluruhan.

Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai, Bea Masuk dan Cukai.

- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan daerah.

Contoh : PKB, Pajak Hotel, Pajak Hiburan.

### 2.1.5 Pajak Daerah

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 94 Ayat 1 bahwa pajak yang dipungut sebagian diperuntukkan bagi pemerintah daerah. Pajak daerah menurut Mardiasmo (2013) adalah kontribusi wajib yang dipaksakan kepada orang pribadi atau badan sesuai dengan UU di daerah terutang, yang akan digunakan untuk keperluan daerah guna mencapai kemakmuran rakyat tanpa adanya imbalan secara langsung bagi wajib pajak. Pajak tersebut digunakan untuk memenuhi semua kebutuhan operasional pemerintah daerah dalam membangun sarana dan prasarana guna menunjang kepentingan rakyatnya.

Pajak daerah terdiri dari dua jenis yaitu :

1. pajak provinsi yang terdiri dari :

- 1) pajak kendaraan bermotor,
- 2) bea balik nama kendaraan bermotor,
- 3) pajak bahan bakar kendaraan bermotor,
- 4) pajak air permukaan, dan
- 5) pajak rokok.

2. pajak kota/kabupaten terdiri dari:

- 1) pajak hotel,
- 2) pajak restoran,
- 3) pajak hiburan,
- 4) pajak reklame,
- 5) pajak penerangan jalan,

- 6) pajak mineral bukan logam dan batuan,
- 7) pajak parkir,
- 8) pajak air tanah,
- 9) pajak sarang burung walet,
- 10) pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan,
- 11) bea perolehan hak dan tanah atas bangunan.

Dalam pemungutan pajak daerah, Indonesia menggunakan *Official Assesment System*. Sistem tersebut digunakan untuk menentukan besarnya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan membayar jika fiskus telah mengeluarkan surat ketetapan pajak daerah dengan menggunakan surat setoran pajak daerah ke tempat yang telah ditunjuk oleh kepala daerah.

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 94 Ayat 1 bahwa pajak yang dipungut sebagian diperuntukkan bagi pemerintah daerah dengan pembagian sebagai berikut :

1. Hasil penerimaan PKB dan BBNKB diserahkan kepada kab/kota sebesar 30%
2. Hasil penerimaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor 70%
3. Hasil penerimaan pajak rokok 70%
4. Hasil penerimaan pajak air permukaan 50%

Dengan peraturan daerah provinsi dengan memperhatikan aspek pemerataan dan/atau potensi antar kabupaten/kota.

### 2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pungutan yang didapatkan dari biaya kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor. Sesuai dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2009, salah satu penerimaan daerah tingkat daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pengertian lain pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang didapatkan seseorang yang berasal dari kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yaitu kendaraan beroda dua atau lebih yang digunakan dalam semua jenis jalan dan memiliki peralatan yang mampu menghasilkan tenaga gerak yang berasal dari sumber daya energi tertentu (Tungka & Sabijono, 2015).

Menurut Pasal 6 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009 bahwa dalam menetapkan tarif pajak kendaraan bermotor berlaku dua batas, yaitu batas bawah dan batas atas. Namun kepastian tarif tersebut juga tergantung peraturan daerah masing – masing provinsi.

Objek pajak adalah kendaraan bermotor yang telah dimiliki oleh orang pribadi/individu. Subjek pajak adalah individu atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.

Adapun kendaraan bermotor yang tidak menjadi objek pajak yaitu kendaraan yang dipakai oleh :

1. Pemerintah
2. Kedutaan, konsulat perwakilan negara asing dan perwakilan lembaga – lembaga internasional dengan azas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak negara

3. Kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor yang berada di daerah perang dari 90 hari terhitung sejak tiba
4. Kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk melayani orang sakit, orang mati dan pemadam kebakaran tanpa dipungut biaya.

Dasar pengenaan pajak dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok:

1. Nilai jual kendaraan bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Besarnya tarif PKB berdasarkan Undang – undang No.28 Tahun 2009

Pasal 6 ayat 1 ditetapkan sebagaimana dibawah ini :

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)
- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%
- c. Untuk angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.

- d. Untuk kendaraan bermotor dengan tipe alat-alat berat dan alat-alat besar maka ditetapkan paling rendah 0,1% dan paling tinggi sebesar 0,2%.

Cara menghitung PKB, besaran pajak yang terutang adalah dengan mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus berikut ini :

$$\text{Pajak Terutang} = \frac{\text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}}{\text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})}$$

### 2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan diartikan sebagai sifat tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan kepatuhan wajib pajak adalah sifat sadar seseorang atau badan bahwa pihaknya memiliki kewajiban yang harus dilakukan dalam bentuk membayar dan menaati aturan pajak yang berlaku.

Rahayu (2006) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi individu yang memiliki rasa kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang dapat dilihat dalam situasi berikut ini :

1. Wajib pajak memahami dan bersedia untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan,
2. Tidak melakukan pemalsuan data diri pada saat melengkapi formulir,
3. Jujur dalam melaporkan jumlah pajak yang terutang,

4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Ada dua jenis tingkat kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan pajak material dan kepatuhan pajak formal. Kepatuhan pajak formal ialah kepatuhan pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan, misalnya membayar pajak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kepatuhan pajak material adalah kepatuhan pajak sesuai yang tercantum dalam undang-undang pajak.

Terdapat dua faktor pengaruh kepatuhan wajib pajak, yaitu :

1. Faktor Internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri dan pribadi wajib pajak itu sendiri.
2. Faktor Eksternal yaitu faktor yang dipengaruhi oleh kondisi dan keadaan sekitar.

#### **2.1.8 Sosialisasi Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sosialisasi adalah suatu proses yang dilakukan seseorang untuk belajar mengenal dan mengimplementasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan kebudayaan masyarakat yang ada di lingkungannya. Dalam aspek perpajakan, sosialisasi pajak sangat diperlukan bagi masyarakat untuk mengenalkan dan menambah pemahaman tentang arti penting pajak bagi kebutuhan tiap-tiap individu atau wajib pajak.

Menurut Herryanto dan Toly (2011) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

1. Sosialisasi langsung adalah kegiatan dalam rangka memberikan informasi perpajakan secara tatap muka. Contohnya: memberikan seminar kepada warga desa di kantor kelurahan.
2. Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan memberikan informasi perpajakan melalui media perantara. Contoh: penginformasian tentang info pajak melalui media sosial.

Keefektifan dan efisien dalam melakukan sosialisasi pajak harus dilakukan untuk tetap dapat mencapai harapan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya sosialisasi pajak, diharapkan kepatuhan wajib pajak meningkat sehingga penerimaan pajak juga ikut meningkat terutama penerimaan pajak dari pajak kendaraan bermotor.

### **2.1.9 Kualitas Pelayanan**

Kualitas memiliki banyak arti, karena pola pikir setiap orang tentang dalam mengartikan kualitas berdeda-beda. Supadmi (2009) berpendapat, kualitas adalah penilaian seseorang terhadap jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan terhadap harapan yang diinginkan. Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan jika mendapatkan kualitas pelayanan yang baik (Pranata dan Setiawan, 2015).

Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yaitu dengan

meningkatkan kualitas pelayanan seperti pelayanan prima, berkualitas dan penerapan budaya melayani dari petugas kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau institusi. Dengan adanya hubungan tersebut, kantor pajak dapat lebih memahami harapan dari wajib pajak sehingga kantor pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan diukur dari kualitas sistem informasi yang digunakan dan sumber daya manusia. Wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika petugas pajak melaksanakan tugasnya secara baik dan sungguh-sungguh (Larasati, 2017).

#### **2.1.10 Biaya Kepatuhan**

Biaya kepatuhan wajib pajak (Syarifudin, 2016) adalah pemberian kontribusi secara sukarela oleh wajib pajak untuk mendukung pembangunan saat ini dengan cara memenuhi kewajiban perpajakan.

Biaya kepatuhan dibagi menjadi 3 yaitu :

1. *Direct money cost* adalah besarnya uang yang dibayarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Contoh : besarnya pajak terhitung, pengarsipan, pembayaran, dll.
2. *Time cost* adalah waktu yang digunakan wajib pajak selama proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Contoh: waktu selama menunggu antrian pajak, waktu selama perjalanan pembayaran pajak.
3. *Psychological cost* adalah tingkat wajib pajak terhadap *tax evasion*.

Biaya kepatuhan merupakan semua biaya yang ditanggung oleh wajib pajak sebagai pemenuhan kewajiban pajak. Agar wajib pajak dapat mengeluarkan biaya yang sedikit, maka wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Fuadi dan Mangoting, 2013).

#### 2.1.11 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap dari wajib pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran wajib pajak (Larasati, 2017).

Saat ini sudah berlaku actor baru dalam perpajakan yaitu actor *self-assessment*, yaitu memberikan kebebasan dan kepercayaan kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang secara mandiri. Langkah ini bertujuan agar kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya meningkat.

Kesadaran aktif merupakan kesadaran untuk melakukan perencanaan dan mengindikasikan kemungkinan yang akan terjadi, sedangkan kesadaran pasif merupakan suatu kesadaran yang muncul dari sikap pribadi yang menerima dari setiap kejadian. Dari dua jenis tipe kesadaran, maka kesadaran aktif *act* memiliki hubungan dengan kegiatan perpajakan (Tahar, 2014).

### 2.1.12 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah konsekuensi yang diperoleh wajib pajak karena melakukan pelanggaran pada peraturan perpajakan. Sanksi dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah terjadinya pelanggaran karena dengan diberlakukannya sanksi, maka para wajib pajak akan enggan melakukan pelanggaran. Pada penelitian ini, sanksi pajak dipilih sebagai actor e moderasi karena dengan adanya sanksi pajak maka para wajib pajak akan memenuhi dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pajak yang berlaku.

Terdapat dua jenis sanksi pajak dalam UU perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pada prakteknya, sanksi yang diberlakukan act hanya memberikan sanksi administrasi saja, act dengan sanksi pidana, dan act diancam dengan kedua jenis sanksi secara bersamaan.

1. Sanksi pidana, ada 3 macam sanksi pidana menurut UU perpajakan :
  - a. Denda pidana, diberikan kepada pihak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan.
  - b. Pidana kurungan, diberikan kepada pihak yang melanggar peraturan.
  - c. Pidana penjara, hukuman dengan mengambil alih kemerdekaan pihak yang melanggar peraturan. Ancaman ini hanya berlaku bagi pejabat dan wajib pajak, tidak act ditujukan kepada pihak ketiga.

## 2. Sanksi administrasi

Menurut Rahayu (2006) sanksi administrasi yang akan didapatkan oleh wajib pajak jika melakukan pelanggaran telah disebutkan dalam UU KUP berikut ini :

- a. Bunga, merupakan sanksi administrasi yang didapat karena adanya pelanggaran kewajiban pembayaran pajak.
- b. Denda, merupakan sanksi administrasi dikarenakan adanya pelanggaran dalam kewajiban pelaporan.
- c. Kenaikan, merupakan sanksi administrasi dengan cara penambahan nilai pajak terutang yang harus dibayar dikarenakan adanya pelanggaran ketentuan yang berlaku.

Pada penelitian ini, hubungan antara sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lihat dengan menunjuk sanksi pajak sebagai actor e moderasi. Kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat jika hubungan sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran pajak dapat diperkuat dengan adanya sanksi pajak.

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Sub bab ini menjelaskan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dari penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya yang dilakukan oleh Larasati (2017), Afianto (2017) Cahyadi

dan Jati (2016), Herryanto dan Toly (2011), Winerungan (2013), Sundah dan Toly (2014), Utama (2013), Fuadi dan Mangoting (2013). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Larasati (2017) “Pengaruh Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrasi Perpajakan</li> <li>• Sanksi Perpajakan</li> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Kesadaran Wajib Pajak</li> </ul> Variabel Dependen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</li> <li>• Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</li> </ul>
Afianto (2017) “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di D.I Yogyakarta”	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Pajak</li> <li>• Kualitas Pelayanan Fiskus</li> <li>• Biaya Kepatuhan</li> </ul> Variabel Dependen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> Variabel Moderasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanksi Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>• Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>• Biaya kepatuhan berpengaruh negative signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>• Sanksi pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif signifikan terhadap sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sanksi pajak sebagai variabel moderasi</li> </ul>

		tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak
Sundah dan Toly (2014) “Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assesment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak di Kabupaten Tulungagung”	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan Sistem Self Assesment</li> <li>• Sosialisasi Sistem Perpajakan</li> <li>• Pelayanan Kantor Pajak</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan sistem self assesment dan pelayanan kantor pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
Cahyadi dan Jati (2016) “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>• Sosialisasi Perpajakan</li> <li>• Akuntabilitas Pelayanan Publik</li> <li>• Sanksi Perpajakan</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</li> </ul>	Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
Herryanto dan Toly (2011) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Pajak dan Pemeriksaan Pajak”	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>• Sosialisasi Perpajakan</li> <li>• Pemeriksaan Perpajakan</li> </ul>	Kesadaran wajib pajak berpengaruh negative signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan
Winerungan (2013) “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Perpajakan</li> <li>• Pelayanan Fiskus</li> <li>• Sanksi Perpajakan</li> </ul>	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”	Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</li> </ul>	orang pribadi
Fuadi dan Mangoting (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan Petugas Pajak</li> <li>• Sanksi Perpajakan</li> <li>• Biaya Kepatuhan</li> </ul> Variabel Dependen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>	Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Utama (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Sanksi Perpajakan</li> <li>• Biaya Kepatuhan</li> </ul> Variabel Dependen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Biaya kepatuhan berpengaruh negative signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>

## 2.3 Hipotesis

### a. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Langkah yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang segala hal mengenai perpajakan adalah dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Informasi yang disampaikan meliputi pentingnya membayar pajak, prosedur pembayaran pajak, sanksi perpajakan, dan lain sebagainya. Dengan adanya sosialisasi tersebut, diharapkan masyarakat bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin kurang sosialisasi pajak yang dilakukan DISPENDA, maka kesadaran masyarakat rendah dan tingkat kepatuhan masyarakat untuk melakukan kewajiban perpajakan juga rendah karena kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Winerungan, 2013).

Sosialisasi perpajakan dan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan *Theory of planned behavior* yang menjelaskan bahwa niat yang akan mempengaruhi individu atau kelompok untuk melakukan suatu tindakan. Dalam kasus ini, tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh DISPENDA.

Hal ini didukung oleh penelitian dari Herryanto dan Toly (2011), Winerungan (2013), Sundah dan Toly (2014), Cahyadi dan Jati (2016). Menurut Sundah dan Toly (2014) dan Winerungan (2013) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun

disisi lain Herryanto dan Toly (2011), Cahyadi dan Jati (2016), mengatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**H1 : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

**b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang dimaksud adalah interaksi yang terjadi antar manusia, dengan interaksi tersebut maka pelanggan dapat dengan mudah untuk menilai kualitas pelayanan yang ada (Pranata dan Setiawan, 2015).

Teori atribusi digunakan untuk memahami penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan. Dalam hal ini, pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara petugas dengan wajib pajak saat memberikan sosialisai pajak lah yang kemudian akan memunculkan suatu kesan. Pelayanan yang dianggap baik oleh wajib pajak adalah jika petugas memberikan kesan yang baik misalnya mempunyai pengetahuan yang baik untuk memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak, ramah, bersikap sopan dan hormat. Dengan adanya pelayanan seperti itu, maka wajib pajak akan merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Hasil dari penelitian sebelumnya oleh Dewi dan Supadmi (2014), Layata dan Setiawan (2015), Pranata dan Setiawan (2015), Sanjaya (2014), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Larasati (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian Winerungan (2013) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena pelayanan dari petugas pajak sering kali tidak memuaskan masyarakat.

## **H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

### **c. Pengaruh Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Biaya kepatuhan merupakan biaya yang wajib dikeluarkan oleh wajib pajak apabila wajib pajak melakukan keterlambatan atau kesalahan dalam membayar kewajibannya melebihi tenggang waktu dan jumlah yang telah ditentukan sesuai dengan UU. Wajib pajak berharap agar biaya yang dikeluarkan dapat seminimal mungkin, karena jika biaya kepatuhan yang dikeluarkan lebih besar, maka akan muncul potensi wajib pajak untuk tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Biaya kepatuhan memberikan pengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin besar biaya kepatuhan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah, begitu juga sebaliknya. Hal tersebut sesuai dengan Teori Atribusi yang menjelaskan tentang penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan.

Penelitian sebelumnya yang telah diteliti oleh Syaifudin (2016), Utama (2013), Fuadi dan Mangoting (2013) dan menunjukkan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

**H3 : Biaya kepatuhan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

**d. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai sikap wajib pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan berjalan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak (Larasati, 2017) .

Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin besar kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya. Hal tersebut sesuai dengan Toeri Atribusi yang menjelaskan tentang penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan.

Penelitian sebelumnya (Cahyadi dan Jati, 2016) mengatakan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak.

#### **H4 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

##### **e. Pengaruh Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi**

Sanksi pajak digunakan sebagai alat untuk mencegah pelanggaran aturan perpajakan. Dengan adanya pemahaman wajib pajak tentang jenis-jenis sanksi pajak, maka wajib pajak akan dengan sendirinya akan lebih mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya maka akan dikenakan sanksi pajak mulai dari sanksi administrasi hingga sanksi penjara.

Pemahaman tentang perpajakan dapat diperoleh dengan cara memberikan masyarakat sosialisasi tentang perpajakan. Dengan adanya sosialisasi pajak, maka pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan meningkat. Jika telah memiliki pemahaman yang cukup, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya sehingga dapat dikatakan bahwa sosialisasi yang telah dilakukan oleh DISPENDA berjalan secara efektif dan tepat sasaran. Materi yang dilakukan pada saat sosialisasi ada beberapa macam yang meliputi tata cara pembayaran pajak, sanksi pajak, nilai pajak untuk setiap objek pajak, dan lain sebagainya. dengan pemahaman yang cukup tentang perpajakan maka diharapkan wajib pajak mampu melaksanakan kewajibannya dengan baik. Semakin baik pemahaman seorang wajib pajak tentang sanksi pajak, maka semakin baik

pula seorang wajib pajak tersebut untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak dapat memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat juga melalui kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka semakin banyak pula wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya. Hal ini terjadi karena wajib pajak jika petugas pajak mampu memberikan kenyamanan bagi wajib pajak maka wajib pajak akan dengan senang menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Tidak hanya memberikan kenyamanan saja, petugas pajak juga harus memiliki intelektual yang tinggi agar pada saat melayani wajib pajak, petugas dapat menyampaikan informasi penting terkait ketentuan peraturan perpajakan kepada wajib pajak dengan baik. Sehingga pemahaman informasi tentang pajak yang cukup akan meminimalisir wajib pajak untuk terkena sanksi. Dengan kata lain, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dapat diperkuat dengan adanya sanksi pajak.

Berdasarkan uraian diatas, wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan setelah mengikuti sosialisasi pajak dan wajib pajak yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dan informasi-informasi yang di dapat dari petugas pajak sehingga bersedia menyelesaikan kewajiban perpajakannya maka tidak akan diberikan sanksi pajak.

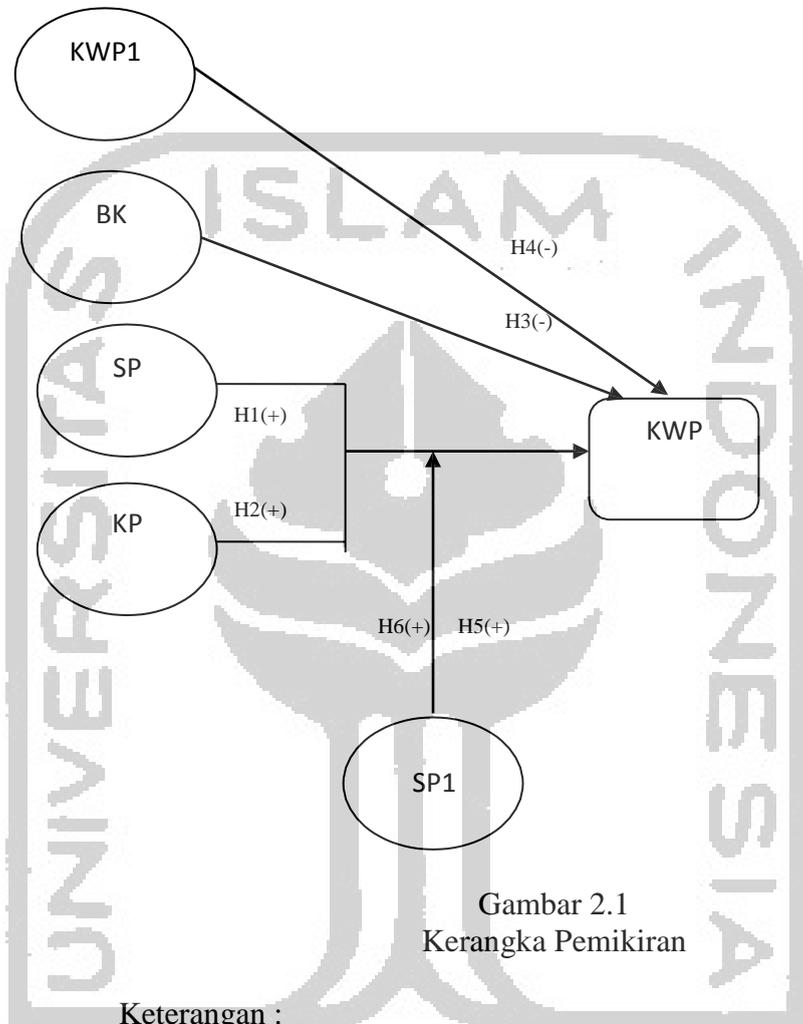
Penelitian ini menduga bahwa hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diperkuat dengan adanya sanksi pajak.

**H5 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**

**H6 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.**



## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

SP : Sosialisasi Pajak

KP : Kualitas Pelayanan

SP1 : Sanksi Pajak

BK : Biaya Kepatuhan

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

KWP1 : Kesadaran Wajib Pajak