

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

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

Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi memandang individu yang mencoba memahami sebab-sebab terjadinya suatu peristiwa yang dihadapi sebagai psikologi amatir.

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins,2001). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

Menurut Robbins (2001) bahwa penentuan faktor internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap

perilaku tersebut, sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dianggap sebagai atribusi internal.

## 2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai 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. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

Pada teori atribusi, faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan biaya kepatuhan, hal itu disebabkan individu atau wajib pajak terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

### **2.1.2 Theory of Planned Behaviour**

TPB merupakan kerangka berpikir konseptual yang bertujuan untuk menjelaskan determinan perilaku tertentu (Wulandari, 2016). *Theory of planned behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa individu atau kelompok tidak secara penuh melakukan perilaku dibawah kendali mereka, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Dengan kata lain perilaku yang timbul pada individu menurut *theory of planned*

*behaviour* karena adanya niat untuk berperilaku. Menurut Wulandari (2016) niat tersebut dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu:

1. *Behavioral belief*

*Behavioral belief* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku itu.

2. *Normative belief*

*Normative belief* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.

3. *Control belief*

*Control belief* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). *Control belief* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Pada penelitian ini, *normative belief* 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

Definisi pajak menurut undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Melalui laman Pajak.go.id berbagai pengertian pajak yang dikemukakan oleh berbagai pakar antara lain sebagai berikut :

1. Prof. Dr. A. Adriani

Pajak adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang dan yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2. Prof. Dr. H, Rochmat Soemitro, S.H

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

3. Suparman Sumawidjaya

Pajak adalah iuran wajib berupa barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma hukum guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

#### 4. Smeets

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam individual untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

### 2.1.4 Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) pengelompokan pajak di Indonesia menjadi 3 bagian yaitu:

#### 1. Berdasarkan Golongannya

- a. Pajak langsung adalah Pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain

Contoh : Pajak penghasilan (Pph)

- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain

Contoh : Pajak bea materai, Pajak bea balik nama

#### 2. Berdasarkan Sifatnya

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh : Pajak penghasilan (Pph)

- b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh : PPN, PKB, dan PBB

### 3. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak penghasilan, Pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi bangunan, pajak ekspor

- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh: Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak reklame, pajak restoran

#### **2.1.5 Pajak Daerah**

Menurut UU No.8 tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu

- 1. Pajak Provinsi, terdiri dari :
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor
  - b. Bea balik nama kendaraan bermotor
  - c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor

- d. Pajak air permukaan
  - e. Pajak rokok
2. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari :
- a. Pajak Hotel
  - b. Pajak Restoran
  - c. Pajak Hibutan
  - d. Pajak Reklame
  - e. Pajak Penerangan Jalan
  - f. Pajak Parkir
  - g. Pajak Mineral Bukan logam dan Batuan

Indonesia menggunakan *Official Assesment System* untuk sistem pemungutan pajak daerah. *Official Assesment system* adalah pemungutan pajak yang wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan. Wajib pajak dalam hal ini bersifat pasif karena hutang pajak baru timbul setelah fiskus mengeluarkan surat ketetapan pajak daerah. Setelah surat ketetapan pajak diterima, wajib pajak tinggal membayar menggunakan surat setoran pajak daerah ke tempat yang telah ditunjuk oleh kepala daerah.

#### **2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu pajak daerah tingkat provinsi dan pajak daerah tingkat kabupaten/kota. Dalam UU No. 28 tahun 2009, jenis pajak tingkat provinsi salah satunya adalah adalah pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu pertama nilai jual kendaraan bermotor (harga pasaran umum) dan Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu) (“**Bobot**”). Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hanya nilai jual kendaraan bermotor.

Tarif pajak kendaraan bermotor, pada Pasal 6 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009 mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, kepastian penetapan tarif tersebut diatur berdasarkan peraturan daerah pada masing-masing provinsi.

### **2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Mangoting (2013) kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Hal serupa juga diungkapkan oleh Rahayu (2006) bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.



Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Rahayu (2006) sebagai “suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan pajak formal dan kepatuhan pajak material. Kepatuhan pajak formal merupakan kepatuhan yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan, contoh tidak terlambat dalam melunasi utang pajak sesuai batas waktu yang ditetapkan. Kepatuhan pajak material merupakan kondisi dimana wajib pajak secara substansial telah memenuhi semua ketentuan material pajak yang tercantum dalam undang-undang pajak.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu

1. Faktor Intenal yaitu faktor yang berasal dari wajib pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak

### 2.1.8 Sosialisasi Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sosialisasi adalah suatu proses belajar seorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat di lingkungannya. Kaitanya dengan perpajakan, maka sosialisasi pajak merupakan proses untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang pajak agar mereka bisa menghayati arti penting dari pajak tersebut.

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

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Contoh: sosialisasi yang pernah dilakukan DISPENDA, *tax goes to campus, tax goes to school*

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh sosialisasi melalui radio/ televisi, penyebaran buku/ *booklet/ leaflet* perpajakan.

Sosialisasi diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang di tetapkan (Cahyadi dan Jati,

2016). Sosialisasi pajak yang dilaksanakan harus efektif dan tepat sasaran sehingga harapan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat tercapai.

### **2.1.9 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Supadmi (2009) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi harapan dari seseorang/pihak yang menginginkannya. Sementara itu pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi dan Mangoting, 2013). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Pranata dan Setiawan, 2015).

Fiskus pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki kemampuan teknis dibidang perpajakan, intelektualitas tinggi, disiplin, digaji baik, dan bermoral tinggi. Setiap kegiatan dan sikap yang dilakukan fiskus pajak terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Rahayu, 2006). Sehingga kualitas yang diberikan fiskus pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan.

### **2.1.10 Biaya Kepatuhan**

Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi

pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Syarifudin, 2016).

Dalam buku Rahayu (2006) dijelaskan bahwa biaya kepatuhan dibagi menjadi 3 yaitu:

- a) *Direct Money cost* adalah biaya yang dikeluarkan wajib pajak berhubungan dengan penghitungan pajak, biaya pengarsipan, biaya tak terduga (telepon, perjalanan), biaya pengumpulan, pembayaran, dsb.
- b) *Time cost* adalah waktu yang dipakai oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan . Contoh : waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak, waktu untuk menyetorkan pajak.
- c) *Psychological cost* adalah kecemasan karena telah melakukan *tax evasion*

Biaya kepatuhan merupakan biaya-biaya yang ditanggung wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena wajib pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka wajib pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin terkait pemenuhan pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

#### **2.1.11 Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan dengan cara membayar uang (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Sanksi juga didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan (Suhendri, 2015).

Sanksi pajak dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel moderasi karena sanksi pajak yang berfungsi sebagai alat pencegah dimaksudkan agar wajib pajak memenuhi ketentuan perundang-undangan dan peraturan pajak yang berlaku sehingga apabila ada wajib pajak yang enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka dengan adanya sanksi pajak yang diberikan akan mencegah wajib pajak melakukan tindakan tersebut.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

#### 1. Sanksi pidana

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu

##### a. Denda pidana

Denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak, pejabat, atau pihak ketiga yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan.

##### b. Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran

c. Pidana penjara

Pidana penjara yaitu hukuman perampasan kemerdekaan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2. Sanksi administrasi

Menurut Rahayu (2006) sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa :

- a. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayar pajak.
- b. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Pada penelitian ini sanksi pajak akan dijadikan variabel moderasi untuk hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Apabila Sanksi pajak memperkuat hubungan sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Pada 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 Cahyadi dan Jati (2016), Herryanto dan Toly (2011), Winerungan (2013); Sanjaya (2014) Sundah dan Toly (2014), Utama (2013), Fuadi dan Mangoting (2013). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini :

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

Nama Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
Sundah dan Toly (2014) “Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assesment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung”	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan Sistem Self Assesment</li> <li>• Sosialisasi Sistem Perpajakan</li> <li>• Pelayanan Kantor Pajak</li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan sistem self assement dan pelayanan kantor pajak berpengaruh 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”	Variabel Independen: <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> Variabel Dependen: <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 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
Herryanto dan Toly (2011) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Pajak dan	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>• Sosialisasi Perpajakan</li> <li>• Pemeriksaan Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak penghasilan</li> </ul>

Nama Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
Pemeriksaan pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya	Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerimaan Pajak Penghasilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan</li> <li>• Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah</li> </ul>
Winerungan (2013) “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan Kpp Bitung”	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi perpajakan</li> <li>• Pelayanan fiskus</li> <li>• Sanksi perpajakan</li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</li> </ul>	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 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 signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Sanjaya (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel”	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan</li> <li>• Kewajiban moral</li> <li>• Sanksi perpajakan</li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak Hotel</li> </ul>	Kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel
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 terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>



## 2.3 Hipotesis

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

Sosialisasi pajak merupakan langkah yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang perpajakan, seperti pentingnya membayar pajak, prosedur pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Setelah diberikan sosialisasi maka diharapkan masyarakat/wajib pajak akan bertindak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya sosialisasi akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat/wajib terhadap pajak yang berarti kesadaran untuk melaporkan pajaknya juga akan rendah dan pada akhirnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan rendah (Winerungan, 2013)

*Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa individu atau kelompok dalam melakukan suatu tindakan dipengaruhi karena adanya niat. Apabila dikaitkan dengan sosialisasi perpajakan, maka wajib pajak dalam melakukan tindakan pemenuhan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh niat. Niat yang dimaksud disini salah satunya dipengaruhi oleh faktor normatif belief dimana keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya berasal dari sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh DISPENDA. Maka dari itu *theory of planned behavior* dapat menjelaskan bahwa tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan yang dilakukan 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 Cahyadi dan Jati (2016), dan Herryanto dan Toly (2011) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Cahyadi dan Jati (2016) menjelaskan bahwa sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak dengan demikian sosialisasi akan menambah tingkat kepatuhan wajib pajak.

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

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

Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Pranata dan Setiawan, 2015). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Pranata dan Setiawan, 2015).

Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai

pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian sebelumnya oleh Dewi dan Supadmi (2014), Layata dan Setiawan (2014), Pranata dan Setiawan (2015), Sanjaya (2014), Jotopurnomo and Mangoting (2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus 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 Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor.**

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

Biaya kepatuhan yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak diharapkan seminimal mungkin karena wajib pajak telah berusaha untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan lebih besar dari pada ekspektasi wajib pajak, maka akan timbul potensi tidak patuh dalam diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

Dalam Teori Atribusi menjelaskan tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Biaya kepatuhan menentukan perilaku wajib pajak yang mempunyai kesan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan besar

maka timbul kesan bahwa wajib pajak tidak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian sebelumnya telah meneliti variabel biaya kepatuhan oleh Syarifudin (2016), Utama (2013), Fuadi dan Mangoting (2013). Hasil penelitian Utama (2013) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan wajib pajak diharapkan seminimal mungkin agar wajib pajak dapat patuh dalam memenuhi kewajiban.

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

#### **d. Pengaruh Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi**

Menurut Suhendri (2015) sanksi pajak didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan. Sanksi yang diberikan mulai dari sanksi administrasi sampai sanksi penjara. Wajib pajak diharapkan paham terhadap jenis-jenis sanksi yang akan diberikan sehingga sanksi pajak ini dapat mencegah wajib pajak yang enggan dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini disebabkan karena sanksi pajak diatur sangat jelas dalam undang-undang pajak dimana apabila wajib pajak tidak memenuhi ataupun lalai dalam memenuhi kewajibannya maka sanksi ini akan diberikan .

Sosialisasi pajak yang dilakukan diharapkan dapat memberi pemahaman yang cukup kepada wajib pajak tentang ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Untuk mencapai harapan tersebut kegiatan sosialisasi pajak harus dilakukan secara efektif dan tepat sasaran. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan tersebut bisa berupa tata cara

pembayaran pajak, sanksi yang diterima apabila melanggar ketentuan dan lain sebagainya. Apabila wajib pajak memahami dengan baik sanksi yang diterima apabila melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan pajak maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Pemahaman yang baik itu tidak serta merta didapatkan tetapi melalui kegiatan sosialisasi pajak yang dilakukan sehingga sanksi pajak diduga dapat memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak sangat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak dengan baik dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya akan membuat kenyamanan bagi wajib pajak. Selain itu intelektual tinggi yang dimiliki petugas pajak saat melayani wajib pajak akan mendorong petugas pajak menyampaikan informasi penting terkait ketentuan peraturan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup. Pemahaman yang cukup tentang ketentuan peraturan pajak akan menghindarkan wajib pajak dari terkena sanksi.

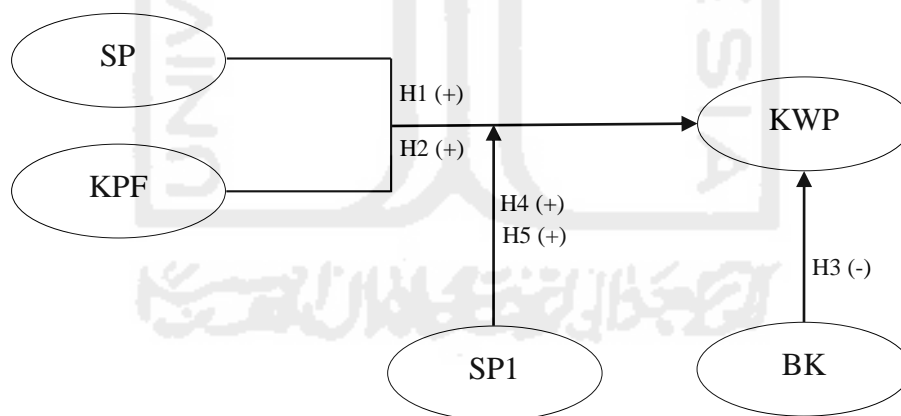
Pada penelitian ini sanksi pajak diduga akan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan petugas yang diberikan berkualitas tentu akan berdampak pada informasi yang diterima wajib pajak memadai sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan benar akan menghindarkan wajib pajak terkena sanksi serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian diatas, sanksi pajak tidak akan diberikan apabila wajib pajak tersebut memiliki pengetahuan setelah mengikuti sosialisasi pajak, wajib pajak puas dengan pelayanan petugas pajak berupa informasi-informasi penting tentang perpajakan dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian ini menduga bahwa sanksi pajak akan memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis:

**H4: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara sosialisasi pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

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

#### 2.4 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

SP : Sosialisasi Pajak

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

BK : Biaya Kepatuhan

SP1 : Sanksi Pajak

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak