

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori atribusi membahas upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku kita dan orang lain. Arti atribusi adalah upaya untuk memahami di balik perilaku orang lain dan perilaku kita sendiri.

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Menurut Heider sebagai pencetus teori atribusi, perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berasal dari diri orang itu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara internal tidak dipengaruhi oleh hal-hal lain. Perilaku secara eksternal adalah perilaku yang berasal dari situasi lingkungan dan faktor lain yang di luar diri orang itu sendiri.

Teori atribusi mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, seseorang berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Namun sebagian besar penentuan tersebut bergantung pada tiga faktor : (1) kekhususan, (2) konsensus, (3) konsistensi (Lestari, 2016).

Kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak. Seseorang memberikan persepsi dalam penilaian terhadap orang lain dipengaruhi faktor internal maupun eksternal orang lain. Teori atribusi menjelaskan seseorang dalam menentukan penyebab dan motif tentang perilaku orang lain. Teori ini menjelaskan perilaku orang lain ditentukan apakah dari internal atau eksternal. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Menentukan perilaku patuh atau tidak patuhnya seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak merupakan faktor-faktor secara internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak, efektifitas sistem pajak dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor secara eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 TPB (*Theory of Planned Behaviour*)

Theory of Planned behaviour (TPB) dimulai sebagai *Theory of Reasoned Action* pada tahun 1980 untuk memprediksi niat individu untuk terlibat dalam perilaku pada waktu dan tempat tertentu. *Theory of Planned Behaviour* menjelaskan semua perilaku dimana orang memiliki kemampuan untuk melakukan pengendalian diri. Niat perilaku dipengaruhi oleh sikap tentang kemungkinan bahwa perilaku akan memiliki hasil yang diharapkan dan evaluasi subjektif risiko dan manfaat dari hasil tersebut.

Menurut Zulaikha & Nugroho (2012) *Theory Planned of behaviour* menjelaskan bahwa minat untuk berperilaku mempengaruhi perilaku yang dilakukan oleh individu. Terdapat 3 Faktor utama yang menentukan minat berperilaku yaitu :

- 1) *Behaviour beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil yang diterima (*beliefs strength* dan *outcome evaluation*)
- 2) *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs* dan *motivation to comply*)
- 3) *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*).

Faktor *behaviour beliefs* atau *attitude toward the behaviour* dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan serta efektifitas system pajak. *Attitude toward the behaviour* dimana seseorang melakukan penilaian atas sesuatu yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Apabila wajib pajak menganggap sesuatu sebagai hal yang penting dan bermanfaat untuk dirinya, wajib pajak akan memberikan respon yang positif dan begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan yang baik dan efektifitas sistem perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak akan mempengaruhi wajib pajak dalam memberikan respon terhadap kewajiban membayar pajak.

Faktor *Normative beliefs* dapat dikaitkan dengan sosialisasi pajak, seseorang memiliki keyakinan tentang harapan *normative* dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Keyakinan yang berhubungan dengan pemerintah atau petugas pajak akan mempengaruhi apakah wajib pajak harus melakukan atau tidak patuh dalam membayar pajak.

Theory of Planned Behaviour dapat dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak, seseorang dalam melakukan sesuatu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh sehingga seseorang itu memutuskan melakukan atau tidak melakukannya. Wajib pajak yang sadar dan yakin akan dampak yang diberikan oleh pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. *Theory of Planned Behaviour* kaitannya dengan pengetahuan pajak bahwa wajib pajak yang mengetahui tentang pajak akan memiliki keyakinan hasil ia membayar kewajiban pajaknya untuk kepentingan bersama sehingga ia memutuskan melakukan pembayaran pajaknya.

2.2 Tinjauan Konsep

2.2.1 Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa :

“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”.

Menurut lembaga pemungutnya pajak dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak negara dan pajak daerah. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pengertian Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, 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.

2.2.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak Daerah. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UU No.28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Zuraida dalam penelitian (Lestari, 2016), Objek Pajak Kendaraan bermotor adalah “Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.”

Pengertian kendaraan bermotor termasuk :

- a. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

- b. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor wajib pajak kendaraan bermotor adalah Orang Pribadi dan Badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal Wajib Pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Gunadi, 2013) Kepatuhan wajib pajak adalah “Dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata patuh berarti suka menurut (perintah dan sebagainya), taat (pada perintah, aturan, dan sebagainya), disiplin. Kata kepatuhan sendiri menurut KBBI berarti sifat patuh, ketaatan. Terdapat dua kepatuhan menurut (Rahayu, 2010) yaitu :

a. Kepatuhan formal

Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

b. Kepatuhan material

Wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

1.2.4 Kualitas Pelayanan

Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan petugas atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar, Suryadi, dan Listyorini, 2012).

Kualitas pelayanan dalam perpajakan berarti kemampuan pelayanan yang diberikan untuk wajib pajak yang mencakup pelayanan umum maupun pelayanan administrasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan dapat menjadi standar pelayanan publik instansi pemerintah di pusat dan daerah. Standar pelayanan publik menurut Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) adalah:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan instansi pemerintah juga harus mengikuti standar yang telah ditetapkan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) dalam hal pelayanan publik. Seperti yang telah disebutkan Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) dalam penelitiannya bahwa wajib pajak yang puas dengan kualitas pelayanan petugas pajak biasanya akan patuh dalam kewajibannya membayar pajak. Kualitas pelayanan kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang akan melaksanakan kewajibannya (Ilhamsyah, Endang, dan Dewantara, 2016).

2.2.5 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadikan dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Sosialisasi pajak merupakan upaya petugas pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pedoman bagi pembayar pajak. Andreas dan Savitri (2015) membagi tiga fokus sosialisasi sebagai berikut :

- a. Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak
- b. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru
- c. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar

Sosialisasi adalah proses dimana orang-orang mempelajari nilai-nilai beserta norma-norma yang ada dalam masyarakat (Sunarti, Murdliatin, dan Handayani, 2015).

2.2.6 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hadriningsih dan Nila, 2011). Susanti (2017) pengertian pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar.

Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Ketika wajib pajak memahami fungsi pajak, tata cara pembayaran pajak dan peraturannya dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan pajak. Sunarti, Murdiati, dan Handayani (2015) mendefinisikan pengetahuan sebagai hasil dari tahu dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Berkaitan dengan

perpajakan, maka pengetahuan segala sesuatu yang terkait dengan dengan peraturan perundang-undangan.

2.2.7 Efektifitas Sistem Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektifitas berarti adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Perubahan dan perbaikan dalam sistem perpajakan sangat diperlukan guna memenuhi tuntutan peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Sistem perpajakan yang sekarang berbasis internet dapat lebih sempurna serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak dan dapat memberikan persepsi yang baik terkait sistem perpajakan (Arwadi, Malikhah, dan Mawardi, 2015).

2.2.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kata sadar dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tahu dan mengerti. Menurut Ummah dalam Wardani dan Rumiyatun (2017), kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, itu berarti wajib pajak memiliki kesadaran pajak.

2.3 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Savitri dan Musfialdy (2016)	The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable	1. Variabel Independen: a. Kesadaran wajib pajak b. Sosialisasi perpajakan c. Sanksi pajak d. Biaya kepatuhan 2. Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak 3. Variabel Mediasi: Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dimediasi dengan kualitas pelayanan. • Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dapat dimediasi dengan kualitas pelayanan.
2.	Putri dan	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan	1. Variabel Independen:	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

	Jati (2013)	Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar	<p>a. Kesadaran wajib pajak</p> <p>b. Kewajiban moral</p> <p>c. Kualitas pelayanan</p> <p>d. Sanksi perpajakan</p> <p>2. Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan wajib pajak</p>	pajak.
3.	Fitriana, Zulfahridar dan Ilham (2014)	Pengaruh Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas	<p>1. Variabel independen:</p> <p>a. Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan</p> <p>b. Persepsi efektifitas system perpajakan</p> <p>c. Tingkat kepercayaan system pemerintahan dan hokum</p> <p>2. Variabel dependen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas system perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak • Variabel tingkat kepercayaan system pemerintahan dan hokum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

			a. kemauan membayar pajak	
4.	Murdliatin, Handayani, dan Sunarti (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur MalangKota)	1. Variabel Independen: a. Kualitas pelayanan b. Sosialisasi perpajakan c. Pengetahuan perpajakan 2. Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas pelayanan sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	Susilawati dan Budiarta (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	1. Variabel Independen: a. Kesadaran wajib pajak b. Pengetahuan pajak c. Sanksi perpajakan d. Akuntabilitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

			2. Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	
6.	Lestari (2016)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar)	1. Variabel Independen: a. Kesadaran wajib pajak b. Kualitas pelayanan c. Sanksi perpajakan 2. Variabel Dependen: 3. Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Utomo, Suyadi dan Azizah (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Waji Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang)	1. Variabel Independen: a. Kesadaran wajib pajak b. Pengetahuan pajak c. Sanksi pajak 2. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

			Pajak	
8.	Rusmayani dan Sujadmi (2017)	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	<p>1. Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi perpajakan Pengetahuan perpajakan Sanksi perpajakan Kualitas pelayanan <p>2. Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi perpajakan, dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
9.	Rohmawati dan Rusmini (2016)	Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi	<p>1. Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kesadaran Penyuluhan Pelayanan Sanksi Perpajakan 	<ul style="list-style-type: none"> Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

			2. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	
10.	Widnyani dan Suardana (201)	Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap KepatuhanWajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	3. Variabel Independen: e. Sosialisasi f. Sanksi g. Persepsi akuntabilitas 4. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, an persepsi tentang akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB

2.4 Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui aktivitas orang lain. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan instansi. Jika suatu instansi mendapat nilai positif karena kualitas pelayanannya, wajib pajak akan memberikan *feedback* yang baik dan merasa puas. Kepuasan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak merasa puas, maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk semakin patuh dalam membayar pajak. Menurut Utama, (2013) apabila kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT semakin membaik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teori atribusi membahas upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku kita dan orang lain. Teori atribusi membahas apakah perilaku yang dilakukan seseorang dipengaruhi oleh faktor internal atau faktor eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang berasal dari luar diri seorang wajib pajak, itu berarti kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Behaviour Beliefs* dalam *Teory of Planned Behaviour* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan. *Attitude toward behaviour* merupakan sikap seseorang terhadap

sesuatu perilaku dalam bentuk suka atau tidak suka pada perilaku tersebut. Apabila pelayanan perpajakan yang diberikan untuk wajib pajak berkualitas baik, maka dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memberikan respon positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Dalam penelitian (Putri dan Jati, 2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian (Sunarti, Murdliatin, dan Handayani, 2015) dan penelitian (Rohmawati dan Rusmini, 2012) juga menyebutkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Sosialisasi pajak adalah upaya yang bertujuan untuk memberi informasi tentang pajak dan tata caranya kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, melalui media cetak atau sosialisasi secara langsung. Masyarakat mengetahui informasi tentang pajak dan tata cara perpajakan yang diperoleh dari adanya sosialisasi akan semakin patuh dalam membayar pajak. Sosialisasi pajak akan meningkatkan pengetahuan pajak, pada saatnya pengetahuan pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Savitry dan Musfialdy, 2015).

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan sosialisasi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teori atribusi

membahas upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku kita dan orang lain. Sosialisasi pajak adalah pemberian informasi yang berasal dari petugas pajak terhadap wajib pajak. Sosialisasi pajak merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang wajib pajak atau merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada *Teory Planned of Behaviour*, *Normative beliefs* seseorang memiliki keyakinan tentang harapan *normative* dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Keyakinan yang berhubungan dengan pemerintah atau petugas pajak akan mempengaruhi apakah wajib pajak harus melakukan atau tidak patuh dalam membayar pajak. Adanya sosialisasi dari pemerintah dan petugas pajak akan memberikan keyakinan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian Andreas dan Savitri, (2016) sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sama halnya dengan penelitian (Rusmayani dan Supadmi, 2017), (Widnyani dan Suardana, 2016) dan penelitian (Sunarti, Murdliatin, dan Handayani, 2015) yang mengatakan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik tarif pajak dan manfaat pajak yang dibayarkan.

Pengetahuan perpajakan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki wajib pajak (Susilawati dan Budiarta, 2013). Pengetahuan perpajakan menjadi dasar yang harus dimiliki wajib pajak karena pemahaman mengenai arti pajak dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tanpa harus dipaksakan.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan pajak merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena pengetahuan pajak tergantung pada diri seseorang itu sendiri. Individu dengan individu lainnya memiliki pengetahuan perpajakan yang berbeda-beda. *Theory of Planned Behaviour* kaitannya dengan pengetahuan pajak bahwa wajib pajak yang mengetahui tentang pajak akan memiliki keyakinan hasil ia membayar kewajiban pajaknya untuk kepentingan bersama sehingga ia memutuskan melakukan pembayaran pajaknya.

Kesimpulan dari penelitian Utomo, Suryadi, dan Azizah (2015) bahwa wajib pajak memiliki kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena memiliki pengetahuan yang cukup, mengetahui tatacara membayar pajak dan sanksi yang diterima jika tidak membayar pajak. Pengetahuan perpajakan yang cukup memadai akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian Rusmayani dan Supadmi (2017) pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Susilawati dan Budiarta (2013) dan Utomo, Suryadi, dan Azizah (2015) juga mengatakan hal yang sama.

H3 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Efektifitas sistem perpajakan dapat tercapai dengan beberapa perbaikan atau penyempurnaan dalam sistem administrasi secara modern (Arwadi, Malikhah dan Mawardi, 2015). Sistem perpajakan yang sekarang digunakan berbasis internet dll memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat memberikan persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan. Persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan mendorong wajib pajak untuk yakin dan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan efektifitas sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tingkat efektifitas sistem tergantung dengan keadaan sistem yang ada, tingkat efektifitas sistem merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan pajak. *Behaviour beliefs* dalam *Teory of Planned Behaviour* relevan untuk menjelaskan efektifitas sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem perpajakan yang efektif akan mempengaruhi wajib pajak memberikan respon positif untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib pajak akan beranggapan sistem perpajakan sudah efektif, dengan begitu

wajib pajak akan memberikan respon positif. Respon positif tersebut akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Efektifitas berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan menurut (Chaerunissa, 2017) dan Fitriana dan Ilham (2014).

H4 : Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Apabila wajib pajak kendaraan bermotor sadar akan pentingnya pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

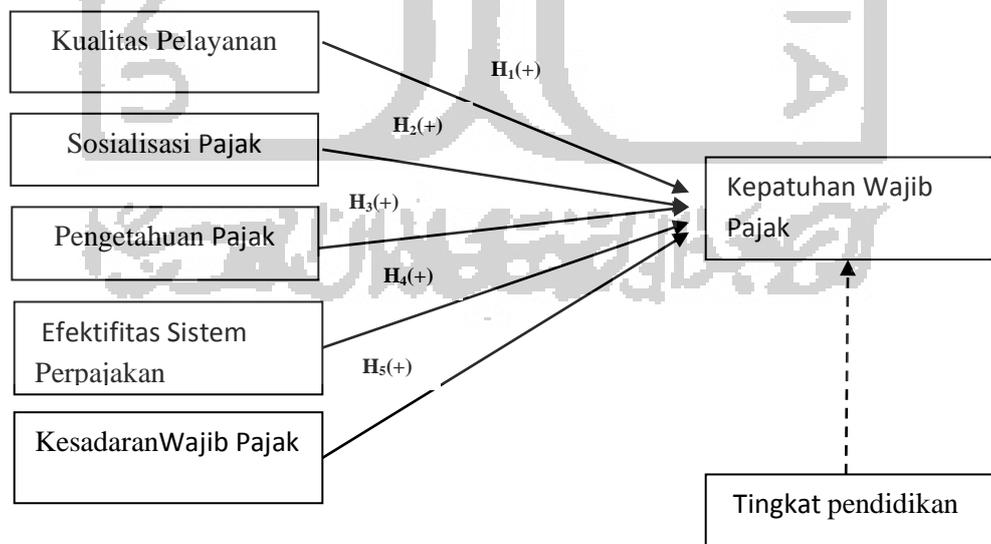
Teori atribusi relevan untuk menjelaskan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan pajak. *Theory of Planned Behaviour* relevan untuk menjelaskan faktor kesadaran wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebelum seseorang memutuskan akan melakukan atau tidak melakukan sesuatu, seseorang

itu akan dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil yang akan diperoleh dari perilakunya. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran tinggi dalam membayar pajak, ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Susilawati dan Budiarta (2013) dan Rahmawati dan Rusmini (2012) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Ilhamsyah, Endang dan Dewantara (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

H5 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hipotesis yang dipaparkan diatas, maka kerangka penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian