

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori atribusi merupakan proses menyimpulkan motif, maksud, karakteristik, orang lain dengan melihat pada perilaku yang tampak. Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (1996), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. *attribution theory* merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu.

Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain.

Menurut Robbins (2003) penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

a. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap suatu hal yang luar biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.

b. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya, apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

c. Konsistensi

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

2.1.1.1 Keterkaitan Teori Atribusi

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Noviari, 2016) hasilnya menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kesadaran wajib pajak yang dimodelkan dalam (X1) yang bertanda positif menunjukkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Manusia bukan saja makhluk pribadi, melainkan juga

mahluk sosial. Karena itu perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pelayanan perpajakan yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Didukung dengan penelitian terdahulu (Chusaeri, Diana dan Afifudin 2017) hasilnya menunjukkan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pelayanan perpajakan yang dimodelkan dalam (X2) yang bertanda positif menunjukan Wajib pajak yang merasa mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ikut meningkat.

Sanksi pajak merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya peraturan berupa pemberian sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan sanksi pajak dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran yang dilakukan dapat merugikan wajib pajak karena harus mengeluarkan biaya lebih banyak dibandingkan jika tidak terkena sanksi pajak. Didukung dengan penelitian terdahulu (Rumiyatun dan Wardani, 2017) hasilnya menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga sanksi perpajakan yang dimodelkan dalam (X3) yang bertanda positif menunjukan dengan adanya sanksi perpajakan ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan teori atribusi, kondisi keuangan merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengaruh kondisi keuangan wajib pajak kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimaksud adalah apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik. Didukung dengan penelitian terdahulu (Dwiyatmoko, 2016) hasilnya menunjukkan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kondisi keuangan yang dimodelkan dalam (X4) yang bertanda positif menunjukan ketika kondisi keuangan wajib pajak dalam kondisi baik maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

2.1.2 Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 pajak adalah kontribusi 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. Dari pengertian di atas, ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah

- c. Pajak dipungut oleh pemerintah pusat/daerah
- d. Pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara bagi kemakmuran rakyat.

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih 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 energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak (Bratakusumah & Solohin, 2001).

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga yang menjadi subjek dari pajak kendaraan bermotor adalah orang yang menjadi pemilik atau penguasa atas kendaraan bermotor, tetapi atas pajak ini terdapat juga beberapa jenis objek yang dikecualikan dari pengenaan pajak, yaitu kepemilikan atau penguasaan kendaraan motor oleh :

- a. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah
- b. Kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dan perwakilan lembaga-lembaga internasional berdasarkan asas timbal balik
- c. Subjek pajak lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah (Sugianto, 2007)

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut system *Self Assesment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung membayar dan melaporkan kewajibannya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu (2010), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Arum & Zulaikha, 2012). Menurut Nugroho (2006) masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui dan menghargai dan menaati perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian tentang pajak. kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak meningkat.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Manik, 2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas layanan yang unggul memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri dari kompetensi, mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, dan meningkatkan efisiensi (Kandampully dan Suhartanto, 2000) terkait dalam

perusahaan kualitas pelayanan akan berdampak peningkatan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan yang meningkat, positif dari mulut kemulut, pergantian staf berkurang, penurunan biaya operasi, memperbesar pasar saham, profitabilitas meningkat kinerja keuangan yang membaik, sedangkan menurut Tjiptono (2000), mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.1.7 Sanksi Pajak

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku. Sehingga sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2006). Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang –undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhan atau ditaati.

Menurut Mardiasmo (2013), sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi

merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. 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 saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.1.8 Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Agustiantono, 2012).

Di dalam perusahaan, profitabilitas perusahaan (firm profitability) telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan kewajibannya dikemukakan oleh Slemlord, Bradley, dan Siahaan (Agustiantono, 2012). Berdasarkan uraian tersebut, kondisi keuangan juga dapat berlaku di dalam individu dimana kondisi keuangan individu dapat dijadikan salah satu variabel prediktor yang dapat mempengaruhi

ketidapatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya.

Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2009) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Bloomquist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomquist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyelesaian penelitian salah satunya adalah Pranata (2015) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bukittinggi. Hasil dari penelitian tersebut adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti (Tahun) | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------------------|---|---|
| 1. | Chusaeri, Daina dan Afifudin (2017) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Kualitas Pelayanan 4. Sanksi Perpajakan <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor</p> | <p>Hanya pemahaman dan pengetahuan Pemahaman dan pengetahuan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> |
| 2. | Rumiyatun dan Wardani (2017) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak <p>Dependen</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 3. | Pujiwidodo D (2016) | <p>Independen:</p> <p>Sanksi Perpajakan</p> <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib pajak</p> | <p>Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan.</p> |

| | | | |
|----|------------------------------|---|---|
| | | orang pribadi | |
| 4. | Isawati dan Ruliana (2016) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Pendapatan 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Pelayanan Pajak 4. Sanksi Pajak <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak</p> | Tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 5. | Mahaputri dan Noviari (2016) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman peraturan perpajakan 2. Kesadaran wajib pajak 3. Akuntabilitas pelayanan publik <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan wajib pajak</p> | Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 6. | Esa dan Alit (2014) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sosialisasi Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak |

| | | | |
|----|--------------------------------|---|--|
| 7. | Susilawati dan Budiarta (2013) | <p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Pajak 3. Sanksi Pajak 4. Akuntabilitas Pelayanan Publik <p>Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak</p> | Variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. |
|----|--------------------------------|---|--|

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku tertentu.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Dengan memiliki kesadaran perpajakan, wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya memandang dari sisi manfaatnya saja, tetapi juga ikut mempertimbangkan sisi benar atau salah keputusannya. Dalam perspektif ini, wajib pajak bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika yang juga dipengaruhi oleh norma, sosial, dan budaya. Karena itu semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan Suyatmin (2004) membuktikan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Jatmiko (2006) terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Semarang menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Muliari dan Setiawan (2011) juga menemukan bukti serupa bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan motivasi dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Kesadaran wajib pajak mendorong seseorang bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika yang dipengaruhi oleh norma, sosial, dan budaya.

Sadar akan kewajiban perpajakannya merupakan elemen penting dari kepatuhan pajak, karena jika wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya tentu wajib pajak cenderung akan patuh terhadap kewajibannya untuk membayar pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran perpajakan di tiap-tiap individu dapat berbeda sesuai dengan kondisi wajib pajak tersebut. Sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan penyebab perilaku

individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, kesadaran wajib pajak ini termasuk perilaku yang dipengaruhi dari internal wajib pajak itu sendiri.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan *Atribution Theory*, perilaku manusia muncul sebagai hasil pengamatan dan pengalaman (Bandura, 1969). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila melalui pengamatannya memenuhi kewajiban perpajakan tidak sulit dilakukan, dilayani oleh SDM berkualitas dan memperlakukan wajib pajak dengan baik, dan memiliki acuan yang *reasonable* (proses *attentional*). Hasil pengamatan ini akan disimpan dalam memorinya (proses *retention*), dan kemudian diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak (*reproduction motoric*).

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimaksud adalah ketika wajib pajak mempunyai pengalaman secara langsung tentang bagaimana pelayanan yang diberikan fiskus dan memang betul hasil pungutan pajaknya memberikan hasil terhadap pembangunan. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas tentang pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) terhadap 107 wajib pajak orang pribadi di Semarang menemukan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) terhadap 100 wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur menemukan bukti serupa bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan yang memuaskan akan membuat wajib pajak mewujudkan perilaku kepatuhan pajak.

Dalam uraian tersebut maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan teori atribusi terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan sanksi pajak dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran yang dilakukan dapat merugikan wajib pajak karena harus mengeluarkan biaya lebih banyak dibandingkan jika tidak terkena sanksi pajak. James, Simon dan Clinton (2004) menyatakan bahwa manusia secara rasional selalu berusaha meningkatkan pendapatan dan kekayaan pribadinya. Masyarakat wajib pajak tidak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila manfaat yang diterima tidak

lebih besar dari beban yang dikeluarkan. Karena itu, semakin tinggi sanksi pajak yang dikenakan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah jika wajib pajak tidak mematuhi maupun menaati, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa sikap wajib pajak pada sanksi denda memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Muliari dan Setiawan (2011) menemukan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya setiap manusia tidak ingin mengeluarkan pengorbanan yang lebih besar dibandingkan dengan manfaat yang diterimanya.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.4 Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kondisi keuangan dari setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan usaha (pekerjaan) yang dilakukan oleh tiap-tiap wajib pajak. Dengan tingkat pendapatan yang berbeda dari tiap-tiap wajib pajak tentu akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, wajib pajak yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi cenderung akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya, karena dengan pendapatan yang tinggi wajib pajak tidak mempunyai pertimbangan khusus dalam membayar pajak, begitupun sebaliknya, wajib pajak yang memiliki pendapatan yang rendah cenderung untuk kurang patuh terhadap kewajiban perpajakannya, karena dengan pendapatan yang rendah wajib pajak perlu berfikir dan mempertimbangkan lebih untuk membayar kewajiban perpajakannya. Teori yang sesuai adalah teori atribusi, teori ini relevan untuk membahas kondisi keuangan, yaitu penyebab seseorang melakukan apa yang mereka lakukan yaitu disebabkan oleh pendapatan yang merupakan faktor internal atau dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri .

Pengaruh kondisi keuangan wajib pajak kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimaksud adalah apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Mardiana, Wahyuni dan Herawati, 2016) yang menunjukkan tingkat pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang telah disebutkan dan melihat dari penelitian-penelitian terdahulu, peneliti bermaksud untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

