

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider (1958). Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku (Oktaviani et al., 2017). Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal ialah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, individu terpaksa berperilaku karena situasi. Penyebab internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (kesendirian atau distinctiveness)

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 dan kualitas pelayanan fiskus, hal itu disebabkan individu atau wajib pajak terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan.

2.1.2 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model ini merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari masyarakat. TAM meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi. Pemakai teknologi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, penerapan sistem teknologinya yaitu e-samsat atau elektronik samsat.

2.1.3 Pajak

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 perubahan keempat atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan 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 Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam buku Resmi (2014), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut S.I. Djajadiningrat dalam buku Resmi (2014), pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang untuk menyerahkan sebagian kekayaan.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Samudra (2015) 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 alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas kendaraan bermotor. Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dapat dihitung dengan cara:

- a) Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
- b) Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
- c) Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah maka akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
- d) Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan Masa Pajak 12 (dua belas) bulan atau 1 (satu) tahun secara berturut-turut dihitung mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar di muka.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu pemasukan yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Alviansyah (2011:31), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak hak pajak yang dia dapat.

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK. 03/2012 pasal 2. Untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan: SPT Tahunan tepat waktu 3 tahun berturut-turut, SPT Masa telat tidak lebih dari 3 kali dan tidak berturut-turut serta tidak melewati batas masa berikutnya, seluruh SPT Masa disampaikan Januari-November.

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.6 Sosialisasi Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sosialisasi diartikan sebagai suatu proses belajar seorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat di lingkungannya. Sosialisasi pajak merupakan proses untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang pajak agar mereka bisa menghayati arti penting dari pajak tersebut.

Menurut Herryanto & Toly (2013) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus, perlombaan perpajakan, dan lain-lain. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak tanpa adanya

interaksi secara langsung. Bentuk sosialisasi tidak langsung antara lain melalui penyebaran buku panduan perpajakan, menyiarkan melalui televisi atau radio.

2.1.7 Pelayanan Perpajakan

Hal lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kesadaran perpajakan dan adalah pelayanan fiskus. Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus (Amanda dkk, 2014). Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Masinambow (2013), pelayanan adalah cara seseorang dalam membantu seseorang mengurus segala keperluan yang dibutuhkan orang tersebut, sedangkan fiskus merupakan petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) mengatakan bahwa fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

2.1.8 Sanksi Pajak

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011) dalam jurnal Arisandy (2012) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Samudra (2015) di dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Sanksi administrasi tersebut akan dikenakan jika Wajib Pajak terlambat dalam melaksanakan pendaftaran melebihi waktu yang telah ditetapkan atau tanggal jatuh tempo, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% setiap bulannya dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak.

2.1.9 Penerapan E-samsat

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. E-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan elektronik samsat melalui ATM Bank BPD DIY.

Hadirnya layanan e-Samsat diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor tahunan, melalui transaksi on-line serta menghindari adanya pungutan liar (pungli). Meski lebih singkat dan aman, tetap ada aturan main yang harus diikuti. Berikut syarat dan tata cara untuk bisa melakukan transaksi pembayaran melalui sistem e-Samsat :

1. Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli).
3. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
5. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
6. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.
7. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

Tata cara menggunakan elektronik samsat di Bank BPD DIY (Mahrizal, 2017) :

1. Memastikan Nomor Induk Kendaraan (NIK) telah terdaftar di Kantor Samsat dan Bank BPD DIY.
2. Memasukkan kartu ATM Bank BPD DIY, memilih menu pembayaran kemudian pilih menu layanan dilanjutkan memilih menu pembayaran pajak, berikutnya pilih menu samsat.
3. Kemudian masukkan 2 digit kode Dati (daerah tinggal) diikuti dengan tanggal jatuh tempo kendaraan, kemudian akan tampil konfirmasi data tagihan STNK.
4. Setelah itu, beralih ke kios e-samsat Jogja kemudian masukkan nomer referensi. Selanjutnya pilih tombol SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) untuk mencetak notice pajak.
5. Kemudian mengecek STNK dan merapikan STNK sesuai dengan arah kertas. Selanjutnya mengklik tombol validasi STNK untuk melakukan pengesahan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian Chusaeri et al., (2017)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada studi SAMSAT Kota Batu” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian terhadap ketepatan reaksi responden dilakukan dengan membagikan dengan jumlah 100 responden. Metode pengujian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Regresi Linier Berganda. Kesimpulan yang diperoleh bahwasannya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak Samsat Batu. Serta dari penelitian ini ditemukan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.

Penelitian Ketut Evi Susilawati1 Ketut Budiarta (2013)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Riset ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *proportional sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuisioner dan observasi. Teknis analisis data yang dipakai dalam riset ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Penelitian Sundah dan Toly (2014)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014” Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan sistem self assessment, sosialisasi sistem perpajakan, dan pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan data primer yang didapatkan langsung dari responden dengan cara membagikan kuesioner, serta data jumlah Wajib Pajak terdaftar. Statistik uji yang digunakan adalah regresi linier berganda dan data diolah secara komputersasi dengan program SPSS versi 19. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kemudahan self assesment dan pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh yang signifikan, dan pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh paling dominan.

Penelitian Rumiyatun dan Wardani (2017)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem SAMSAT drive thru terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bantul. Data yang digunakan adalah data primr dari kuisisioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem SAMSAT drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengeetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan persepsi tentang akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tabanan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan persepsi akuntabilitas pelayanan publik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan persepsi akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tabanan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

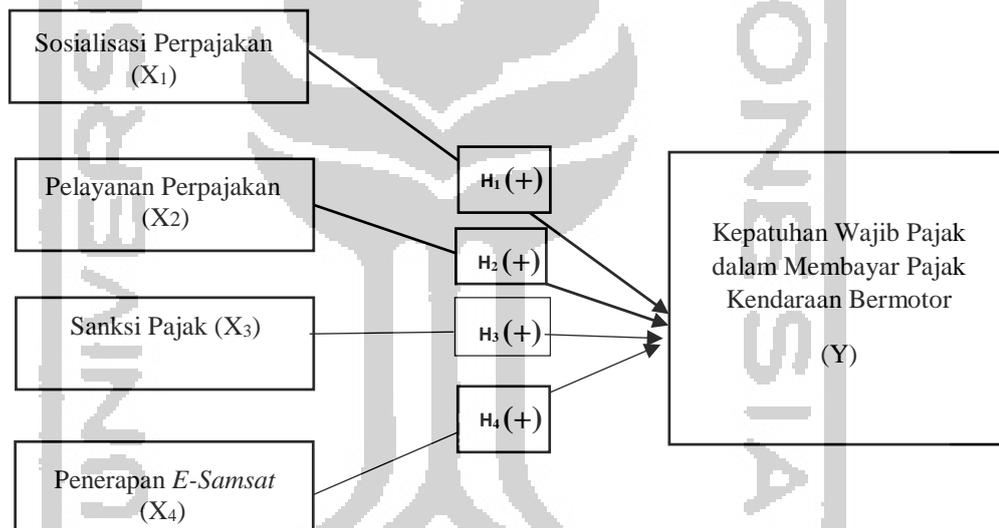
No	Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Chusaeri et al., (2017)	<p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu</p> <p>Variabel Independen : Pengetahuan dan pemahaman Kesadaran Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Sanksi perpajakan</p>	<p>Variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Batu.</p>
2	Susilawati & Budiarta (2013)	<p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>Variabel Independen : Pengetahuan Pajak Sanksi Perpajakan Akuntabilitas Pelayanan Publik</p>	<p>Variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja</p>
3	Sundah & Toly (2014)	<p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib pajak</p> <p>Variabel Independen: Kemudahan Sistem Self Assesment Sosialisasi Sistem Perpajakan</p>	<p>Kemudahan sistem self assement dan pelayanan kantor pajak berpengaruh signifikan terhadap</p>

		Pelayanan Kantor Pajak	kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Rumiyatun & Wardani (2017)	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda empat di Samsat Drive Thru Bantul Variabel Independen : Pengetahuan Wajib Pajak Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Samsat Drive Thru	Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan
5	Ida Ayu Dwi Widnyani & Ketut Alit Suardana (2016)	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Variabel Independen : Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor Sanksi Perpajakan Persepsi Akuntabilitas	Sosialisasi perpajakan, Sanksi Perpajakan dan persepsi tentang akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Tabanan

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen, yaitu kepatuhan Wajib Pajak (Y). Selain itu juga terdiri dari empat variabel independen, yaitu kesadaran Sosialisasi Perpajakan (X_1), Pelayanan Perpajakan (X_2), Sanksi Pajak (X_3), Penerapan E-Samsat (X_4).

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan kepada masyarakat maupun wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan. Ketika masyarakat maupun wajib pajak mengetahui peraturan dan tata cara perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan semakin tinggi. Teori atribusi ini relevan untuk menjelaskan hipotesis ini. Sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal dari teori atribusi. Karena dengan adanya sosialisasi perpajakan dapat menambah atau menumbuhkan pengetahuan mengenai perpajakan kepada masyarakat yang sudah mengetahui perpajakan maupun bagi yang belum mengetahui.

Teori pembelajaran sosial menyatakan bahwa orang-orang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Dengan mengamati sosialisasi yang diberikan oleh petugas samsat diharapkan wajib pajak memiliki pemahaman mengenai prosedur, peraturan, manfaat dan sanksi perpajakan. Dengan pemahaman yang dimiliki, wajib pajak menjadi mengerti tentang pajak kendaraan bermotor, sehingga kepatuhan pajak dapat meningkat dengan adanya sosialisasi, Aspasita (2017). Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.4.2 Pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Menurut Afianto, (2017) 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 adalah cara melayani membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti, 2017). Pelayanan sendiri pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas samsat untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Aspasita, 2017).

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dari sebab-sebab luar. Yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

2.4.3 Pengaruh sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Sanksi administrasi digunakan sebagai suatu alat untuk menghukum sekaligus mendidik wajib pajak yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku tentu dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan lebih berhati-hati dan membutuhkan pertimbangan lebih jika ingin melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Hipotesis ini relevan jika dikaitkan dengan teori atribusi, karena sesuai dengan arti dari teori atribusi yaitu, mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku. Terdapat dua penyebab perilaku suatu individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Sanksi administrasi ini masuk dalam penyebab perilaku eksternal atau dipengaruhi dari luar. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Widnyani & Suardana, 2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

2.4.4 Pengaruh penerapan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Teori Technology Acceptance Model relevan untuk hipotesis ini. Penerapan e-samsat diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin banyak yang menggunakan e-samsat atau elektronik samsat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yolani, Djatikusuma, & Sugara (2012) menyatakan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui ATM berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4 : Penerapan E-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WajibPajak Kendaraan Bermotor.