

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan elektronik samsat (*e-samsat*) terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015). Penelitiannya bertujuan mengetahui pengaruh dari variable pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada hasil uji parsial diketahui bahwa ketiga variabel bebas antara lain Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (motivasi wajib pajak). Pengaruh serentak (simultan) pada variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak didapat hasil yang signifikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh, Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016). Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan metode *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah mengambil responden secara kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2004). Sampel yang didapatkan pada penelitian ini sebesar 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Kota Malang. Variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Kota Malang. Variabel tersebut menjadi dominan karena wajib pajak merasa bahwa kewajiban perpajakan harus dipahami dan dilakukan secara benar dan sukarela karena fungsi dari membayar pajak itu merupakan sebagai pembiayaan negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, denda pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Untuk memberi gambaran mengenai variabel yang diteliti digunakan statistic deskriptif. Untuk menguji kualitas data digunakan uji validitas dan realibilitas. Agar persamaan regresi dapat bersifat BLUE maka dilakukan uji asumsi yang meliputi normalitas data, multikolinieritas, dan heteroskedasitas. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, 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 bermotor. Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Asis (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil kuisisioner. Responden dalam penelitian ini pembayar pajak kendaraan bermotor di samsat Pojok Galleria Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, program samsat *corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat *corner* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Kusuma, & Dewi (2019). Penelitiannya bertujuan untuk menganalisis secara empiris dan seberapa besar pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Penelitian ini menggunakan data subjek. Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau kelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Data subjek merupakan data penelitian yang dilaporkan sendiri oleh responden secara individual atau secara kelompok. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang

diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti (Sekaran, 2006). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hasil analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Oladipupo & Obazee (2016). Penelitiannya bertujuan untuk menyelidiki dampak pengetahuan dan hukuman wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. data yang diperoleh dari kuisisioner dianalisis menggunakan metode regresi *Ordinary Least Square*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak sedangkan denda pajak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mempromosikan kepatuhan pajak daripada denda pajak, karena itu pemerintah harus melakukan segala yang mungkin untuk meningkatkan pengetahuan public tentang masalah pajak dan pendidikan pajak harus dimasukkan dalam kurikulum sekolah setiap saat. Pemilik usaha kecil dan menengah juga harus berusaha untuk memajukan pengetahuan dan kesadaran pajak mereka untuk saling menguntungkan pemerintah dan pembayar pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Olaoye, Ayeni, & Alaran (2017). Penelitiannya bertujuan untuk menguji dari dampak informasi pajak, administrasi dan pengetahuan pada kepatuhan wajib pajak di Ekiti State, Nigeria. Penelitiannya menggunakan desain penelitian survei, data yang diperoleh dari hasil kuisisioner dianalisis menggunakan metode regresi kuadrat terkecil biasa. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa informasi dan pengetahuan pajak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara administrasi pajak memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sania, & Yudianto (2018) Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan faktor kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas layanan. Kuisisioner digunakan sebagai instrumen penelitian dalam pengumpulan data, responden dalam penelitian ini adalah pelaku bisnis *e-commerce* yang menggunakan pasar online. Regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23 digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian pengujian parsial menghasilkan kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kewajiban moral tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perpajakan

2.2.1.1 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontrapresiasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum (Mardiasmo, 2009).

Menurut Djajadiningrat *dalam* (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Pajak merupakan iuran wajib kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan yang berlaku atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan gunanya adalah

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dari beberapa definisi mengenai pajak tersebut dapat ditarik kesimpulan pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan dalam pemungutannya bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2014), pajak memiliki dua fungsi yaitu pertama adalah fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara), dan kedua adalah fungsi *regulerend* (pengatur). Fungsi *budgetair* atau sumber keuangan negara artinya pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah maupun pembangunan. Upaya pemerintah untuk dapat memperoleh pendapatan sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya yang ditempuh ditempuh pemerintah dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

Fungsi *regulerend* atau pengatur berarti pajak merupakan alat untuk mengatur dan melaksanakan peraturan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan yang ditetapkan di luar bidang keuangan. Contoh penerapan pajak sebagai pengatur yaitu pajak yang dikenakan terhadap barang-barang mewah, tarif pajak progresif, tarif pajak ekspor, dll.

2.2.2 Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan-peraturan daerah, dan wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah serta hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintah serta pembangunan di daerah (Siahaan, 2013).

2.2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang tergolong ke dalam jenis perpajakan provinsi. Objek kendaraan pajak bermotor adalah wajib pajak yang memiliki penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Adapun pengertian kendaraan bermotor adalah:

1. Semua jenis kendaraan beroda dan gandengan nya atau tidak, yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang dikendalikan dengan menggunakan peralatan-peralatan teknik (motor atau peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi-energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen).
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengan nya dan di air dengan ukuran isi kotor lima *Gross Tonnage* (GT 5) sampai dengan tujuh *Gross Tonnage* (GT 7).

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak pribadi atau instansi yang memiliki kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor merupakan kepemilikan atas kendaraan bermotor. Adapun cara menghitung tarif kendaraan bermotor:

- 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%.

Terhitung mulai pendaftaran kendaraan bermotor secara berturut-turut pajak kendaraan bermotor akan dikenakan masa pajak satu tahun atau dua belas bulan. (Zuraida, 2012) .

2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmatu dalam jurnal (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak melaksanakan segala hal yang menjadi kewajiban pajaknya. Menurut Siti Kurnia dalam jurnal Desi dkk. (2019). Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Puri dalam jurnal Desi dkk. (2019). Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hal perpajakannya.

Pendapat Simon James dalam Fitriani “Kepatuhan pajak (Tax Compliance) merupakan wajib pajak yang memiliki kemauan guna melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*), peringatan, maupun ancaman, dalam penerapan sanksi dalam hukum maupun administrasi. Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajiban, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak menyimpang dari ketentuan perpajakan. (Agustin & Putra, 2019).

Pendapat Ilhamsyah dkk (2016) dalam Wardani & Rumiya (2017). Kepatuhan wajib pajak merupakan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh dalam membayarkan pajaknya, dan pelaporan pajaknya tidak terlambat.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan public atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan mendapat opini Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. 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.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator (Handayani, 2009), yaitu: (1) Pengisian formulir SPT dengan isian yang benar, lengkap, dan jelas (2) Perhitungan dilakukan dengan benar (3) Pembayaran dilakukan tepat waktu (4) Tidak pernah mendapat surat teguran.

2.2.5 Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan

Menurut Widayanti dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) mengungkapkan berbagai hal yang mencakup pengetahuan dan pemahaman wajibpajak adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.
- b. Kepemilikan NPWP, merupakan suatu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapat Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
- c. Mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan.
- d. Mengetahui dan memahami mengenai PKP, PTKP, dan tarif pajak. Sehingga mereka akan mampu menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar dan baik.
- e. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diperoleh melalui sosialisasi maupun pelatihan.

Menurut Carolina (2009). Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang pajak.

Dalam Wardani dan Rumiyatun (2017). Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman awal wajib pajak mengenai hukum, Undang-Undang, serta tata cara perpajakan yang benar. Menurut Rahayu dalam (Putra, Kusuma, & Dewi, 2019). Konsep pengetahuan pajak ada 3 (tiga) yaitu, a) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak Wajib Pajak (WP), Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak; b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan di Indonesia saat ini yaitu *self-assessment system*; c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan salah satu proses wajib pajak memiliki pemahaman tentang aturan dan/ atau Undang-Undang serta tata cara perpajakan serta dapat mengaplikasikannya guna memenuhi kewajiban perpajakannya seperti, pembayaran pajak, pelaporan SPT. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak telah memahami dan mengerti tentang perpajakan. (Adiasa dalam Fitriana 2013).

2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak

Dalam Wardani & Rumiyatun (2017). Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi mengetahui dan mengerti perihal pajak tanpa paksaan dari pihak lain. Dalam Nasution (2003:62) dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua

penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak seperti pandangan atau perasaan yang menyangkut pengetahuan, keyakinan, dan penalaran serta kecenderungan guna bertindak sesuai peraturan yang ada dalam sistem dan ketentuan pajak tersebut (Ritonga, 2011).

Kesadaran wajib pajak memiliki indikator (Manik Asri 2009), (1) Pengetahuan terdapat Undang-Undang dan ketentuan perpajakan, (2) Pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara, (3) Pemahaman kewajiban perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (4) Pemahaman fungsi pajak guna pembiayaan negara, (5) Secara sukarela menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya, (6) Secara benar menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya.

Menurut Mutia dalam Wardani dan Asis (2017). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.

2.2.7 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Desi dkk (2019) “adalah suatu bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Putra, Kusuma, & Dewi, 2019).

Menurut Aryobimo dalam (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015). Persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak
3. Hasil kualitas pelayanan: pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Kotler dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Terdapat 5 aspek yang menjadi perhatian jika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu: (1) *Tangible*, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi, (2) *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, (3) *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, (4) *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan, (5) *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan)

2.2.8 Sanksi Perpajakan

Menurut Madiasmo dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016)). Mengungkapkan, sanksi pajak merupakan jaminan dan/ atau pencegahan (*preventif*) agar aturan tentang perpajakan yang berlaku tidak dilanggar oleh wajib pajak. dalam artian, sanksi pajak merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan dan peraturan pajak yang ada. Menurut Syafirudin dalam Desi dkk. (2019). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Resmi dalam Bayu, (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015). Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah, 2010:15).

Menurut Samudra (2015) Sanksi perpajakan bermotor terdapat dua sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi akan dikenakan apabila wajib pajak terlambat dalam memenuhi pendaftaran melebihi waktu jatuh tempo, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga 2% setiap bulannya dihitung dari pajak yang kurang atau tidak dibayarkan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak. Menurut Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 mengenai sanksi pajak, wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana

Sanksi perpajakan menurut Handayani (2009) terdapat 4 indikator, yaitu: (1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, (2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, (3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, (4) Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarannya tanpa toleransi.

2.2.9 Penerapan *E-Samsat*

Elektronik samsat (*E-samsat*) merupakan suatu fasilitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang digunakan melalui aplikasi Samsat

Online Nasional (Samolnas) dan dibayarkan melalui ATM Bank ataupun *e-banking* yang telah ditentukan. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya sehingga diharapkan dapat meningkatkan dan mempengaruhi penerimaan pajak.

Penggunaan layanan elektronik samsat melalui aplikasi Samsat *Online Nasional (Samolnas)* dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Unduh aplikasi Samsat *Online Nasional (Samolnas)* di *Play Store Android*
- b. Pilih menu pajak kendaraan bermotor (PKB) dan klik menu pendaftaran
- c. Kemudian akan muncul pemberitahuan, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) dan stiker pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) akan dikirim ke alamat yang tertera di STNK. Disini selanjutnya wajib pajak diminta untuk mengambil keputusan, apakah setuju atau tidak setuju, kemudian klik tombol setuju
- d. Kemudian akan muncul formulir yang harus diisi yakni nomor polisi kendaraan, Nomor Induk Keluarga (NIK), lima digit terakhir nomor rangka, nomor telepon, dan *email*.
- e. Isi formulir dengan teliti dan data yang benar, kemudian klik lanjutkan. Sistem akan memproses data tersebut selama kurang lebih satu menit. Jika data yang dimasukkan sudah benar, akan muncul data lengkap mengenai kendaraan yang akan Anda bayarkan pajaknya sekaligus besaran pajak yang harus dibayarkan.
- f. Klik tombol setuju untuk mendapatkan kode bayar. Kode tersebut nantinya digunakan untuk membayar pajak melalui *E-Channel* perbankan (*e-banking* atau ATM).

2.3 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian yaitu, (1) Pengetahuan perpajakan, (2) Kesadaran wajib pajak, (3) Kualitas pelayanan, (4) Sanksi perpajakan, (5) Penerapan *e-samsat*, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Dewi & Rumiyaun (2017). Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Berdasarkan penelitian terdahulu Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015), mengungkapkan, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016) dan penelitian oleh Oladipupo & Obaze, (2016) mengungkapkan, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Kusuma, & Dewi (2019) dan penelitian oleh Olaoye, Ayeni-Agbaje, & Alaran-Ajewole (2017) mengungkapkan variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak tanpa paksaan dari pihak lain. Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan terjadi jika wajib pajak telah menyadari pentingnya dan manfaat dari membayar pajak. (Fitriani, 2018:21).

Dalam penelitian Wardani & Rumiyaun (2017), Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), Wardani & Asis (2017), Sania, & Yudianto (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan adalah suatu proses adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Kusuma, 2014). Kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana petugas pajak yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015) , yang didukung penelitian oleh Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), dan Sania, & Yudianto (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani & Rumiyatun, 2017). Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi pelanggar ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah ingkah laku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015), Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016) , dan Putra, Kusuma, & Dewi (2019). menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Oladipupo, & Obazee (2016), menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.5 Pengaruh Penerapan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Elektronik samsat (*E-samsat*) merupakan fasilitas pelayanan bayar pajak *online* melalui aplikasi samsat online nasional (Samolnas) yang dibayarkan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. Fasilitas ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Penelitian yang dilakukan oleh Yolani, Djatikusuma, & Sugara (2012) mengungkapkan bahwa pembayaran pajak secara *online* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah konklusi yang sifatnya masih sementara atau pernyataan berdasarkan pengalaman tertentu yang masih lemah dan harus dibuktikan kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan dugaan sementara yang nantinya akan diuji dan dibuktikan kebenarannya melalui analisa daya. (Sugiyono, 2018). Berdasarkan teori yang telah dijabarkan, maka hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut:

H₁ : Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₂ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₄ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₅ : Penerapan *E-Samsat* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

2.5 Kerangka Konseptual Pemikiran

Berdasarkan latar belakang, teori-teori, dan hipotesis yang telah dipaparkan diatas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.5.1 Kerangka Konseptual Pemikiran

