

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Theory of Planned Behavior (TPB)*)

Menurut *Theory of Planned Behavior (TPB)*, perilaku individu dihasilkan dari tujuan mereka untuk bertindak. Ide ini telah diterapkan pada banyak penelitian kepatuhan pajak yang bertujuan untuk memahami perilaku kepatuhan pajak wajib pajak (Ajzen, 1991). Keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol merupakan tiga faktor yang menentukan perilaku seseorang. Ketika ketiga elemen ini sudah ada, seseorang memasuki tahap niat, dan tahap terakhir adalah tindakan. Fase intensi adalah fase dimana seseorang mempunyai niat atau niat untuk bertindak, dan tindakan adalah fase dimana seseorang bertindak. Perilaku kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh keterampilan sosial, denda pajak, kesadaran wajib pajak, dan layanan otoritas pajak. Wajib pajak akan berniat untuk membayar pajak dan akan menindaklanjuti tujuan ini ketika mereka menyadari kebutuhan untuk melakukannya dan didorong oleh sosialisasi, kendala anggaran, dan insentif pajak.

2.1.2 *Good Corporate Governance (GCG)*

Good Corporate Governance (GCG) adalah bentuk tata kelola yang idealnya harus diterapkan di hampir setiap negara di dunia, termasuk Indonesia. Tata kelola pemerintahan yang baik, bila dilaksanakan dengan baik, akan menunjukkan keseimbangan antara pemerintah dan masyarakat dalam pembangunan suatu negara. Menurut Fitri Andaluz dan Mohammad Ikhsana (2019), tata kelola yang baik adalah tata kelola yang efektif, dan untuk mencapainya diperlukan sinergi yang seimbang antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Reformasi birokrasi

merupakan upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mengurangi korupsi di birokrasi. Ini mencakup berbagai aspek seperti pengembangan kelembagaan, pengawasan, kompensasi, dan pengawasan. Harapannya, reformasi ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Handaya, 2022). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik korupsi di Indonesia dan langkah-langkah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

2.2 Konsep

2.2.1 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Priambodo (2017), kesadaran pajak adalah keadaan mengetahui atau memahami tentang pajak karena kesadaran adalah keadaan mengetahui atau memahami dan perpajakan adalah tentang pajak. Salah satu elemen yang mungkin berdampak pada kemampuan wajib pajak untuk membayar pajaknya adalah kesadaran wajib pajak (Kadir et al., 2021). Wajib Pajak dikatakan sadar pajak apabila memenuhi hal-hal berikut (Manik Asri, 2009 dalam Muliari, 2011):

1. Saya mengetahui adanya peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Memahami peran pajak dalam keuangan pemerintah.
3. Saya memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami peranan pajak dalam keuangan pemerintah.
5. Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara mandiri.
6. Menghitung, Membayar, dan Melaporkan Pajak dengan Benar Salah satu penyebab banyak potensi pajak yang tidak tercatat adalah rendahnya kesadaran masyarakat akan pajak.

Menurut Lerche (1980) dalam Jatmiko (2006), kesadaran pajak sering menghalangi perolehan penerimaan pajak publik.

Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, kesadaran pajak wajib pajak sangat penting. Selain itu, bukti empiris telah menunjukkan bahwa kepatuhan pajak meningkat dengan kesadaran wajib pajak (Suyatmin, 2004).

2.2.2 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang berfungsi sebagai dasar untuk keputusan yang dibuat oleh wajib pajak mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban mereka sehubungan dengan pajak, serta pilihan tindakan tertentu.

Menurut pernyataan Mulyati (2021), wajib pajak perlu memiliki tiga pengetahuan atau pemahaman utama tentang perpajakan:

1. Pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan tentang sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia.
3. Pengetahuan tentang fungsi dan peran pajak.

Tingkat kepatuhan dalam membayar pajak berkorelasi positif dengan tingkat pengetahuan pajak wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa wajib pajak dengan pengetahuan pajak yang kuat akan lebih sadar akan tugasnya sebagai wajib pajak dan memahami dampak dari kegagalan mematuhi tugas tersebut (Hertati, 2021).

Menurut Mardiasmo (2016), pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk yang berkaitan dengan tarif pajak yang harus ia bayar secara sah serta manfaat pajak seumur hidup yang akan diterima.

Menurut Carolina (2009), pengetahuan pajak adalah informasi apa pun yang dapat digunakan wajib pajak untuk memandu tindakan, keputusan, dan strategi mereka dalam kaitannya dengan pemenuhan hak dan kewajiban pajak.

2.2.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas dalam layanan publik merujuk pada pelayanan yang disediakan untuk masyarakat umum. Teoritisnya, pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang harus dilaksanakan tanpa memandang skala, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Menurut S. Susilawati, (2023) kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan tanggung jawabnya kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua kategori:

1. Tanggung jawab vertikal adalah tanggung jawab mengenai pengawasan aset ke posisi yang lebih signifikan, misalnya kewajiban satuan kerja (bagian) kepada pemerintah daerah, kewajiban pemerintah teritorial kepada pemerintah fokus
2. Tanggung jawab pun menjadi kewajiban daerah setempat yang lebih luas. Menurut S. Susilawati, (2023) penanda yang dapat mengukur derajat tanggung jawab administrasi publik adalah:
 - a. Kantor sebenarnya dikaitkan dengan daya tarik kantor, perangkat keras dan bahan yang digunakan oleh kantor Samsat. silitas fisik yakni berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.
 - b. Daya anggap, atau kesediaan dan keinginan pegawai Samsat untuk membantu wajib pajak, menanggapi permintaan mereka, menginformasikan kapan layanan akan diberikan, dan kemudian memberikan layanan tersebut dengan tepat.

- c. Administrasi, lebih spesifiknya jaminan untuk memahami warga negara ide yang terletak, menetapkan standar pelaksanaan bantuan dengan memberikan cara berperilaku terpuji kepada warga negara secara konsisten dengan tujuan akhir untuk berbuat baik.

Berkenaan dengan administrasi publik, “tanggung jawab mengandung arti suatu tindakan yang menunjukkan seberapa besar derajat penyampaian administrasi tersebut menyesuaikan dengan nilai-nilai atau standar luar yang ada dalam arena publik atau dianut oleh mitra. Oleh karena itu, tolak ukur tanggung jawab bantuan publik adalah masyarakat yang sebenarnya, yaitu arti penting dari nilai-nilai atau standar yang dirasakan, penting dan diciptakan dalam kehidupan individu. Kualitas atau standar ini mencakup keterusterangan bantuan, standar keadilan, jaminan penegakan hukum, hak istimewa, asosiasi administrasi yang diciptakan untuk bantuan daerah klien lokal.

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 yang dikeluarkan pada tanggal 24 Februari 2004 mengenai Teknik Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat umum maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan dalam instansi pemerintah, sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan-perundang-undangan.

Tanggung jawab dalam pelayanan publik meliputi beberapa aspek, seperti:

- a. Evaluasi kinerja pelayanan publik yang mencakup akurasi, profesionalisme petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan disiplin.
- b. Pemenuhan standar atau komitmen layanan publik yang telah ditetapkan.

- c. Transparansi dalam pertanggungjawaban standar layanan publik, baik kepada masyarakat maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Jika terjadi penyimpangan, harus ada upaya perbaikan.
- d. Kompensasi harus diberikan kepada penerima layanan jika terdapat penyimpangan terkait dengan kinerja layanan publik.
- e. Masyarakat berhak untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan prosedur yang berlaku
- f. Mekanisme pertanggungjawaban harus tersedia jika terjadi kerugian dalam layanan publik atau jika pengaduan masyarakat tidak ditanggapi sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

2.2.4 Kepatuhan wajib pajak

Sejauh mana kewajiban pajak telah dipenuhi, kepatuhan pajak mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Nurmantu (2010), ada dua jenis kepatuhan yang perlu dipahami:

1. Kepatuhan formal adalah kondisi di mana seorang wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Aspek-aspek kepatuhan formal meliputi:
 - a. Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
 - b. Wajib Pajak membayar pajak dengan jumlah yang sesuai;
 - c. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Kepatuhan Material. Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Pengertian kepatuhan material dalam hal ini adalah:
 - a. Wajib pajak dengan senang hati melaporkan informasi perpajakannya kepada pihak yang berwajib ketika membutuhkannya.
 - b. Wajib Pajak bersikap kooperatif dengan petugas pajak dalam melaksanakan proses administrasi perpajakan (tidak mempersulit petugas pajak). Wajib pajak meyakini bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal yang baik bagi masyarakat.
 - c. bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

2.3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Variabel	Metode Analis	Hasil penelitian
1	K. E. Susilawati & Budiarta,(2023) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik	data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.	hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan tanggung jawab pelayanan publik memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2	Bhagaskara et al., (2023) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Pengaruh Tingkat	kuantitatif yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.	Hasil dari penelitian ini memiliki Dampak pada tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan surat pernyataan wajib pajak dan sistem E-Samsat

No	Peneliti & Variabel	Metode Analisis	Hasil penelitian
	Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem E-Samsat		juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan tersebut.
3	Adnyana et al., (2023) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	menggunakan teknik probabilitas. Sampel dipilih sesuai dengan jumlah responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Dampak Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor: Sanksi Pajak Berpengaruh Menguntungkan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Serta Akuntabilitas Pelayanan Publik, Keduanya

No	Peneliti & Variabel	Metode Analisis	Hasil penelitian
			Meningkatkan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.
4	(Prayitna & Witono, 2022) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel melalui metode pengambilan sampel secara kebetulan (accidental sampling). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda.dengan menggunakan regresi linear berganda.	Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem Samsat drive-through, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, keahlian perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik semuanya berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

No	Peneliti & Variabel	Metode Analisis	Hasil penelitian
5	(Suryani & Hasan Muhammad Julian, 2022) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	digunakan untuk menentukan sampel adalah random sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui pengisian kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sosialisasi, dan tanggung jawab dalam layanan publik memengaruhi seberapa patuh wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor. Secara bersama-sama, ketiga faktor tersebut berdampak signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor.
6	(Pajak et al., 2021) Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah probability sampling, dengan menggunakan	Dari hasil pengujian hipotesis, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi terhadap keadilan

No	Peneliti & Variabel	Metode Analisis	Hasil penelitian
	Independen: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Sanksi Perpajakan, Dan Keadilan Prosedural Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	metode simple random sampling. Jumlah responden yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, dengan dasar penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini.	prosedural berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini dan dapat dijadikan sebagai sumber utama serta pembanding adalah “Dampak Denda, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan

Pajak Terhadap Badan Usaha” Hal ini merupakan sebuah studi yang dilakukan oleh. (Musniati, 2021)

“Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan” Penelitian ini menunjukkan bahwa denda, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hasil survei menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak semakin meningkat Isnaini & Karim, 2021).

Berdasarkan teori kesadaran wajib pajak dan penelitian terdahulu, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Jayapura.

2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Nur Wachida Cintiya Lestari (2021) dari Universitas Hasanuddin di Makassar, menulis sebuah penelitian dengan judul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Masyarakat Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar”.

Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen. Penelitian menyimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah metode analisis dan jenis pajak yang diteliti yang sama. Namun, perbedaannya terletak pada subjek dan lokasi penelitian.

H2: Pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Jayapura.

2.4.3 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Eka Irianingsih (2021) dalam karyanya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Penelitian Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman”.

Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dari wajib pajak memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam membayar pajak, sementara

pelayanan dari fiskus dan sanksi administratif tidak menunjukkan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Terdapat kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini dalam hal metode analisis yang digunakan dan jenis pajak yang dianalisis. Namun, perbedaannya terletak pada subjek serta lokasi penelitian.

H3: menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Jayapura.

2.4.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akuntansi Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Aswati et al., 2021) kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut factor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

(Aswati et al., 2021) Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud baik lewat indra maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang

bersangkutan dengan masalah kejiwaan. pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

(Cahya, 2019) Akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari dua macam yaitu: pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, dan pertanggung jawaban atas masyarakat luas. Akuntabilitas pelayanan publik dapat diartikan kemampuan pemerintah dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka, sesuai dengan ketentuan Undang-undang tentang penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan.

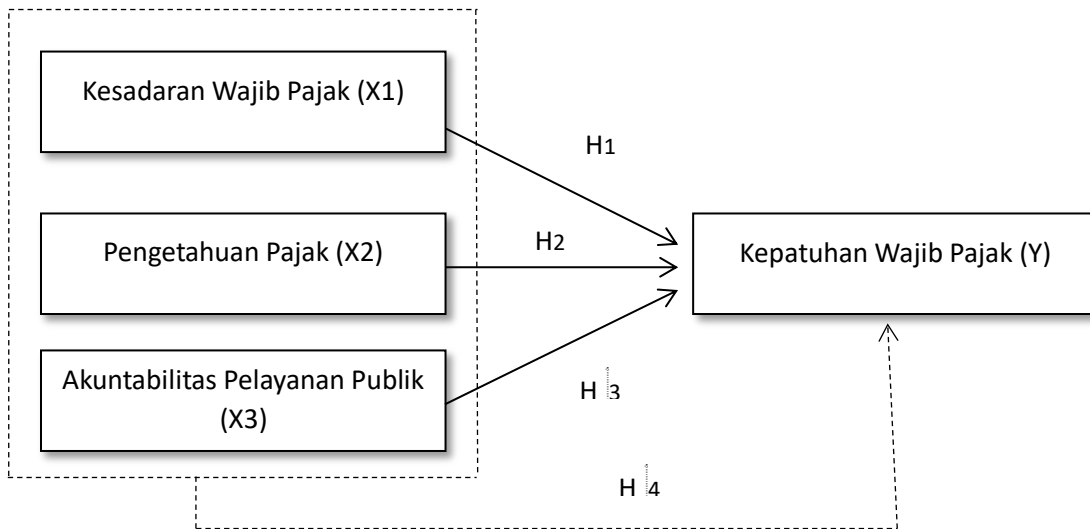
Hubungan ketiga faktor ini terhadap kepatuhan wajib pajak didasarkan pada teori, *Theory of Planned Behavior (TPB)* ini digunakan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian Aswati et al., (2021) bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak akuntansi pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara parsial dan simultan. Sehingga dugaan yang digunakan adalah:

H4: Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak akuntabilitas pelayanan publik, terhadap kepatuhan wajib pajak

2.5 Model Penelitian

Dari hasil pengembangan hipotesis yang telah dikemukakan pada penelitian ini, maka dapat digambarkan model atau desain penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.5 Model Penelitian



Sumber: Penulis (2024)