

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi dicetuskan oleh ahli psikologi yaitu Fritz Heider, (1958) kemudian di kembangkan oleh beberapa orang diantaranya Edward Jones dan Keith Davis pada tahun 1965, Harold Kelley pada tahun 1967, 1972 ,dan Bernard Weiner ditahun 1974. Teori atribusi menyatakan bahwa pada saat seseorang memperhatikan perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan perilaku seseorang disebabkan dari faktor external atau internal.

Penyebab external dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dan pelayanan samsat keliling, dimana ketika wajib pajak memperoleh kualitas pelayanan yang baik dari para pegawai maupun fasilitas yang disediakan tentu hal ini dapat mempengaruhi para wajib pajak untuk mau melakukan kewajiban perpajakannya. Penyebab internal yaitu variabel kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak ini merupakan perilaku yang dapat dikendalikan individu itu sendiri.

Marani et al., (2020) menjelaskan bahwa atribusi adalah proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada penyebab dari perilaku seseorang atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses

dimana orang membuat kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang.

Anggraini et al., (2021) menjelaskan bahwa teori atribusi sangat penting dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdapat pada penelitian. Pemenuhan kewajiban wajib pajak dapat dihubungkan pada kesadaran wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri.

2.1.2 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)

Theory of planned behavior (TPB) adalah hasil perluasan dan mutasi dari teori terdahulu yaitu *Theory of reasoned action* (TRA) yang dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1991. Perluasan dari TRA terdapat satu faktor baru yang ditambahkan yaitu *Perceived behavior control*. TPB adalah teori psikologi yang menghubungkan keyakinan dengan perilaku.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi niat dari perilaku seseorang yang timbul dari desakan internal maupun external yaitu:

1. *Behavioral Belief* (Kepercayaan Perilaku), keyakinan akan terwujudnya perilaku.
2. *Normative Belief* (Kepercayaan Normatif), keyakinan akan adanya harapan normatif dari seseorang dan adanya dorongan untuk mengklaim adanya harapan tersebut.

3. *Control Belief* (Kepercayaan Kontrol), keyakinan akan adanya hal-hal yang menunjang perilaku dari hal-hal tersebut.

Ketika seorang akan melakukan sesuatu tentu seseorang tersebut telah memiliki keyakinan mengenai dampak yang akan di peroleh dari hal yang dilakukan tersebut. Variabel pembebasan denda pajak ini masuk dalam faktor normatif *belief*, ketika wajib pajak mau memanfaatkan program pembebasan denda pajak ini tentu dapat meringankan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak ini masuk dalam faktor *control belief*, pengendalian keyakinan pribadi ketika wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya ia akan melakukan sesuai dengan UU yang berlaku.

TPB ini bernilai ketika menjelaskan perilaku wajib pajaksaat menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Wajib pajak ketika sedang menjalankan kewajiban perpajakan tentu ia sadar akan hal yang dilakukan. Siahaan & Halimatusyadiah, (2018)Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara maupun daerah .

2.1.3 Definisi Pajak

Pajak adalah pungutan wajib kepada negara yang dibebankan kepada wajib pajak yang terutang, yang bersifat memaksa sesuai

dengan undang-undang yang nantinya digunakan untuk kemakmuran rakyat. Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum) tanpa imbalan dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran umum (Feldman, 2019).

2.1.4 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan kendaraan yang digunakan di darat dengan menggunakan penggerak motor dimana mengubah suatu sumber energi menjadi tenaga dalam pengerakkan kendaraan bermotor.

2.1.5 Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor

pembebasan denda pajak kendaraan bermotor adalah salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menertibkan wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajiban pajak kendaraan bermotornya dengan cara menghapuskan denda pajak kendaraan bermotor berupa uang yang dikarenakan wajib pajak terlambat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Program ini adalah salah satu upaya pemerintah untuk membantu meringankan beban para wajib pajak.

Menurut Widajantie & Anwar, (2020) penghapusan denda pajak kendaraan bermotor adalah pembersihan maupun pencabutan sanksi berupa uang yang timbul karena keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak ialah sikap wajib pajak berbentuk opini maupun perkiraan berkitan dengan kepercayaan, ilmu, dan analisis juga dorongan agar berlaku sesuai dengan dorongan yang disediakan oleh system dan aturan perpajakan yang berjalan (Agustin & Putra, 2019).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu niat atau motivasi seseorang agar melakukan kewajiban perpajakannya dengan landas hati nurani dan dengan ikhlas melakukannya. Wajib pajak dituntut hendak mengakui, menghargai, dan mentaati peraturan perpajakan yang ada di Indonesia agar dapat menumbuhkan sadar dan peduli terhadap pajak (Suriambawa & Setiawan, 2018). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Hidayat & Maulana, (2022) pelayanan publik dapat diartikan suatu sebagai upaya yang diberikan kepada masyarakat

dalam hal ini wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Berdasarkan hal tersebut, para petugas kantor samsat sudah seharusnya membenahi kinerja mereka agar dapat memberikan kepuasan terhadap para masyarakat dengan melakukan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan. Dengan melakukan hal tersebut maka dapat berdampak positif juga terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor nantinya. Semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan maka akan semakin bertambah persentase kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya.

2.1.8 Samsat Keliling

Samsat Keliling ialah layanan yang disediakan oleh samsat berupa layanan keliling untuk pengurusan berbagai administrasi kendaraan para masyarakat dengan begini dapat mengatasi beberapa permasalahan yang ada di masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh samsat keliling yaitu pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk setiap tahunnya yang berada di pinggir jalan pusat kota dan berpindah-pindah dan

memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT.

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepatuhan ialah sifat taat ataupun menurut kepada pedoman maupun hukum. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesediaan wajib pajak pada menunaikan tanggung jawab perpajakannya seperti yang tertera pada undang-undang dan aturan yang berjalan (Anggraeni, 2019).

Kepatuhan perpajakan menjadi aspek terpenting dalam perpajakan di seluruh dunia. Ketika para wajib pajak tidak melakukan kewajiban perpajakannya bahkan tidak mentaati atau mematuhi peraturan perpajakan yang ada, pasti akan ada keinginan pada diri wajib pajak untuk melakukan tindakan- tindakan yang memungkinkan menurunnya penerimaan pajak di suatu negara.

2.2 Riset Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pembebasan Denda Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Pembebasan denda pajak atau yang biasa dikenal dengan pembebasan sanksi administratif pajak adalah suatu program yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara menghapus denda yang

diberikan ketika memiliki tunggakan pajak, dengan penghapusan denda ini maka wajib pajak hanya membayar pajak pokoknya saja. Menurut Widajantie & Anwar, (2020) penghapusan denda pajak kendaraan bermotor adalah pembersihan maupun pencabutan sanksi berupa uang yang timbul karena keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmah et al., (2022) menyatakan bahwa secara parsial dan simultan pembebasan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dikantor bersama samsat lamongan.

Dalam teori TPB pada faktor normatif *beliefs* ketika wajib pajak mau memanfaatkan program pembebasan denda pajak, hal ini diyakini dapat meringankan beban wajib pajak dengan begitu banyaknya jumlah penunggakan pajak berkurang. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H1: Pembebasan Denda Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Widajantie & Anwar, (2020) kesadaran pajak merupakan kesediaan wajib pajak untuk melunasi pajak secara sukarela dan tepat pada waktunya sebagaimana yang tertuang pada peraturan undang-undang yang berlaku. Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika dan rasa akan kewajiban sebagai penduduk sebuah negara yang benar (Marcori, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah, (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam teori atribusi, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya kesadaran wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri hal ini relevan dengan teori TPB dimana Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang sadar akan kewajibannya akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan UU yang berlaku. Ketika meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka pendapatan negara dari pajak dapat bertambah. Berdasarkan uraian dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Sista, (2019) adanya Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan dari petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan. Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Widiastini & Supadmi, 2020) .

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmah et al., (2022) menyatakan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor bersama Samsat Lamongan.

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan menggambarkan penilaian wajib pajak mengenai seberapa puas wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan yang diberikan berbelit-belit atau kah tidak. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

4. Pengaruh Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Menurut Gustaviana, (2020) samsat keliling adalah suatu program pelayanan dengan tujuan untuk melayani berbagai bentuk pelayanan mulai dari layanan pengesahan surat kendaraan bermotor per tahun, pembayaran pajak dan asuransi jasa raharja di dalam kendaraan dengan mendatangi pemilik kendaraan atau wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan kantor samsat.

Megayani & Noviari, (2021) dari hasil penelitian menyatakan bahwa samsat keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Karangasem, penerapan samsat keliling ini yang dilakukan lebih baik akan membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Dalam teori atribusi, pelayanan samsat keliling memberikan kesan terhadap wajib pajak dimana pelayanan samsat keliling memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Teori TPB sesuai dalam menjelaskan perilaku wajib pajak ketika menunaikan kewajibannya, pelayanan samsat keliling dapat menghemat waktu para wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

H4: Pelayanan Samsat Keliling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

2.3 Model Penelitian

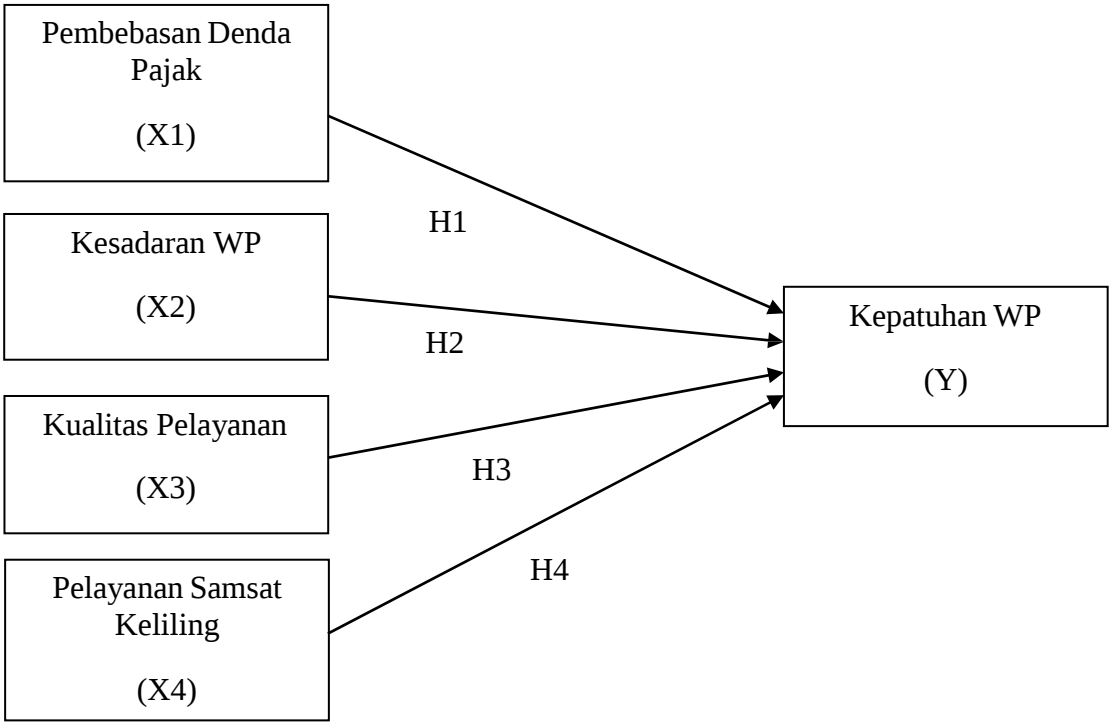
Model penelitian merupakan uraian ringkasan tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Model penelitian bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau berasal dari pernyataan-pernyataan logis. Dalam penelitian ini menggunakan teori atribusi dan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) (TPB).

Anggraini et al., (2021) menjelaskan bahwa teori atribusi sangat penting dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdapat pada penelitian ini. Pemenuhan kewajiban wajib pajak dapat dihubungkan pada kesadaran wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri. Dalam Siahaan & Halimatusyadiah, (2018) TPB menyatakan bahwa seseorang dapat bertindak sesuai dengan niatnya hanya ketika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya.

Kajian dari teori atribusi dan *theory of planned behavior* (TPB) dapat digunakan saat memperkirakan pengaruh dari variabel-variabel dalam penelitian yaitu, pembebasan denda pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.

Model penelitian dalam penelitian ini disajikan pada gambar berikut ini:

Gambar 2. 1 Model Penelitian



Sumber: data diolah peneliti,

2023Keterangan:

————= Uji Parsial