

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider, merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana kita membuat keputusan tentang seseorang, kita membuat sebuah atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Pada dasarnya kita berusaha untuk menentukan apakah hal itu ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sementara perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar artinya adalah seseorang akan terpaksa berperilaku karena situasi (Indopositive, 2020).

Menurut Robbins dan Judge, teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, orang tersebut mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang diinduksi secara internal adalah perilaku yang seharusnya dibawah kendali individu, yakni tidak dipengaruhi oleh hal lain. Perilaku yang diinduksi secara eksternal yaitu perilaku yang dianggap

sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi (Kurniasih, 2021).

Dalam teori ini tujuannya yaitu apakah faktor internal seperti pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dari faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam teori ini faktor internal begitu ditekankan pada pribadi seseorang, sebab menyangkut perilaku seseorang yang diterapkan dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kasus ini wajib pajak harus dituntut untuk mengetahui dan sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, kesadaran disini artinya perilaku yang didorong oleh hati nurani untuk melakukan suatu tindakan (pajak). Dilihat dari faktor eksternal kepatuhan seseorang membayar pajak harus ada campur tangan dari pemerintah baik secara langsung maupun secara tidak langsung, bahkan pemerintah bisa bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya.

### **2.1.2 Pajak**

Pajak menurut mengenai ketentuan umum serta tata cara perpajakan. Pajak yaitu kewajiban partisipasi pada negara yang terutang oleh pribadi atau institusi yang sifatnya memaksakan berlandaskan undang-undang, dengan tak dibayarkan langsung serta dipakai guna

kebutuhan negara untuk kesejahteraan masyarakat yang sebesar-besarnya. Dasar hukum perpajakan Indonesia diatur dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (2009) . Pajak berbeda dengan pungutan lain seperti retribusi, retribusi merupakan pungutan kepada individu yang secara langsung menikmati manfaat atas apa yang dibayar.

Pajak memiliki dua fungsi utama dalam membantu pelaksanaan pemerintahan yaitu, fungsi anggaran (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai pembiayaan pengeluaran-pengeluaran negara dalam rangka menjalankan tugas pemerintahan negara dan melaksanakan proses pembangunan nasional, fungsi pajak selanjutnya yaitu fungsi mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai pengatur kebijakan dalam upaya pertumbuhan ekonomi, fungsi ini dapat digunakan sebagai alat pemerintah dalam mencapai tujuan pertumbuhan ekonomi. Menurut Mardiasmo (2018), sistem pemungutan pajak dikenal dalam beberapa sistem yaitu:

1. *Official Assessment System*

Merupakan prosedur dipungutnya pajak yang memberikan kuasa pada pemerintah (fiskus) dalam menetapkan besaran pajak yang diutangkan kepada wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Merupakan prosedur dipungutnya pajak dengan memberi kuasa pada wajib pajak untuk menetapkan besaran pajak terutang tiap

tahun menyesuaikan aturan undang-undang perpajakan yang berjalan.

### 3. *Withholding System*

ialah prosedur dipungutnya pajak dengan memberi kewenangan pada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak yang ditanggungkan. Penunjukkan pihak ketiga menyesuaikan aturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya yang berkaitan dengan perpajakan.

#### **2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Pajak kendaraan bermotor (PKB) yakni pajak yang dikenakan kepada pemilik ataupun yang berkuasa atas transportasi bermotor hingga yang jadi wajib pajak atau subjek PKB yakni seseorang yang memiliki arti, seluruh kendaraan beroda dua ataupun lebih dengan gandengannya yang dipakai pada seluruh tipe jalanan darat, serta digerakkan dengan alat-alat teknik berwujud motor atau yang lain dengan fungsi mengganti sumber daya energi tertentu agar jadi daya penggerak transportasi bermotor, kendaraan bermotor meliputi peralatan hingga peralatan besar yang dapat beranjak Ahmad et al. (2021). Pajak kendaraan bermotor tidak dikenakan atas semua jenis kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor dikecualikan dari:

1. Pemerintah daerah serta pusat

2. Perwakilan negara asing, kedutaan, konsulat, serta perwakilan berbagai badan internasional berdasarkan atas bolak-balik.
3. Subjek pajak lainnya yang telah ditetapkan melalui peraturan daerah.

Sejak tahun 2020 UPPD Kota Jayapura menetapkan pembagian jenis kendaraan bermotor menjadi 3 kelompok yaitu transportasi motor beroda dua, transportasi motor beroda empat, dan transportasi motor roda enam keatas yang terdiri dari kendaraan bermotor roda enam dan kendaraan bermotor alat berat.

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Mengacu pada Wardani & Rumiya (2017), Kepatuhan wajib pajak merupakan sifat taat terhadap suatu aturan yang berlaku, serta disiplin dalam melaksanakan setiap ajaran-ajaran yang timbul sebagai bentuk dari aturan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak meliputi pemenuhan wajib pajak menyesuaikan ketentuan yang ada, membayar pajak tepat waktu, wajib pajak melengkapi syarat pembayaran pajak, hingga kewajiban pajak untuk tahu kapan pembayaran jatuh tempo.

Tindakan kepatuhan pajak, memiliki arti sebagai sebuah kondisi yang mana seseorang dapat memenuhi dan melakukan semua kewajiban dan hak perpajakan yang melekat pada dirinya Siat & Toly (2013). terdapat dua jenis kepatuhan pajak yaitu, kepatuhan pajak material dan kepatuhan formal.

1. Kepatuhan Formal

Wajib pajak menggenapi kewajiban perpajakan secara formal menyesuaikan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku.

## 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan yang dilakukan secara nominal wajib pajak menggenapi seluruh ketentuan material perpajakan.

Dengan demikian kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan sebagai suatu tindakan taat dan disiplin yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan yang seharusnya dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

### 2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengertian pengetahuan perpajakan menurut Wardani & Rumiyyatun (2017) ialah pemahaman mendasar untuk wajib pajak terkait undang-undang, hukum, hingga tata aturan perpajakan yang tepat. Dari pendidikan formal hingga non formal, pengetahuan akan perpajakan bisa meningkat.

Pendidikan formal ialah alur pendidikan berjenjang serta tersusun, meliputi pendidikan dasar, menengah, bahkan pendidikan tinggi. Dan pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan non formal.

Pengetahuan perpajakan adalah sesuatu yang paling dasar untuk dipahami para wajib pajak. Sebab dengan semakin banyak pengetahuan

perpajakan yang didapat, maka semakin meningkatkan kepatuhan serta kesadaran wajib pajak guna membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Menurut Ayu & Dkk (2021), kualitas pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan, sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan diukur dengan kemampuan dalam memberikan layanan dengan tanggap, kemampuan sikap dan kesopanan aparat pajak yang dapat dipercaya oleh masyarakat, dan menurut Faaz et al. (2020), pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh orang lain. Maka kualitas pelayanan dapat membuat minat wajib pajak untuk menyelesaikan tugas perpajakan meningkat serta diharap pekerja pajak berkompotensi baik mengenai semua hal yang berkaitan tentang perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diterapkan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Papua dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor tidak hanya dilakukan dalam kantor induk SAMSAT, tetapi juga pelayanan dilakukan di luar kantor SAMSAT dalam memberikan kemudahan bagi pembayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan SAMSAT diluar kantor induk dilaksanakan melalui SAMSAT *Courner*, SAMSAT keliling, SAMSAT Box, e-SAMSAT, SAMSAT jempol, dan pelayanan pembayaran pajak melalui kantor pos. semua pelayanan ini dilakukan demi menarik perhatian dan memberikan rasa

nyaman kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### **2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak**

Mengacu Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesadaran yakni kondisi memahami apa yang dialami ataupun dirasa individu tentang berbagai nilai yang dirasakan, sedangkan wajib pajak yakni seorang atau lembaga terdiri akan pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungutan pajak, serta berhak juga berkewajiban membayar pajak selaras ketentuan aturan perundang-undangan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak yakni keadaan mengerti yang dirasakan wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungutan pajak sesuai dengan kewajiban dan hak perpajakan yang melekat pada diri wajib pajak. Kesadaran wajib pajak penting dalam peningkatan penerimaan pajak, jikalau wajib pajak sudah menyadari harus membayarkan pajak menyebabkan kepatuhan wajib pajak dapat terlaksana, hal ini menandakan bahwa penerimaan pajak akan terus meningkat dan kebutuhan pemerintah dalam meningkatkan kemakmuran rakyat akan terlaksana dengan baik (Awaluddin et al., 2017).

#### **2.1.8 Sanksi Pajak**

Menurut Ayu & Dkk (2021), sanksi pajak yakni sebuah aksi yang diberlakukan ke wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik disengaja maupun tidak sengaja, sanksi perpajakan diterapkan dengan tujuan membentuk kepatuhan wajib pajak guna pelaksanaan wajib membayar



pajak yang melekat pada dirinya. Sanksi pajak memberikan agunan bahwasanya ketetapan peraturan perpajakan harus dipatuhi atau ditaati, supaya sanksi pajak bisa memberi pencegahan agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan.

Menurut peraturan Gubernur Papua No. 57 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Daerah Provinsi Papua No. 4 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, sanksi terhadap pemungutan PKB memiliki dua macam sanksi, yakni sanksi administrasi berbentuk bunga serta berupa kenaikan. Sanksi administrasi diberlakukan terhadap pajak kendaraan bermotor, jika dalam jangka waktu melebihi satu tahun sejak tanggal jatuh tempo wajib pajak tidak atau terlambat melakukan pendaftaran dan pelaporan pajak. Wajib pajak terlambat dalam melakukan pendaftaran melebihi tanggal jatuh tempo, menandakan wajib pajak nantinya diberi sanksi administrasi yakni kenaikan sekitar 25% dari jumlah pokok pajak beserta sanksi berbentuk uang sekitar 2% tiap bulan dihitung melalui pajak yang kurang atau tak terbayar dalam durasi paling lama 24 bulan sejak terutangnya pajak (Otonom et al., 2012).

## **2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Anggraeni & Reza (2016), pengetahuan pajak adalah informasi yang dasar bagi wajib pajak digunakan dalam melakukan tindakan, Menyusun strategi serta menetapkan putusan untuk memperoleh hak dan menjalankan

kewajiban selaku wajib pajak sehubungan akan penerapan hak beserta kewajiban dalam aspek perpajakan. Sedangkan mengacu KBBI, Pengetahuan adalah semua hal yang diketahui atau kepintaran, jika dengan definisi pengetahuan pajak yaitu seberapa besar yang seseorang ketahui mengenai perpajakan serta aturan-aturannya.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan hipotesis ini. Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal dalam teori atribusi, karena pengetahuan merupakan dasar wajib pajak untuk memahami akan pentingnya perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan wajib pajak akan lebih sadar pentingnya membayar pajak serta manfaat yang bisa mereka rasakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Hal ini sejalan dengan penelitian Faaz et al. (2020), yang menyatakan bahwa wajib pajak pasti hendak mengerjakan kewajiban perpajakannya jikalau telah paham kewajibannya selaku wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan rasa patuh wajib pajak terkait membayarkan pajak kendaraan bermotor karena makin tinggi pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak nantinya meningkat. Begitupun sebaliknya, wajib pajak yang tak paham perpajakan condong memiliki kesadaran yang lebih rendah, sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin rendah.

Penelitian Wardani & Rumiya (2017), Cong & Agoes (2019), Sadiati (2019), Saputra (2022), Anggraeni & Sulistyowati (2020), menyatakan bahwasanya variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh

yang positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dari penguarain tersebut, rumusan hipotesis pertama yakni:

*H1 : Pengetahuan Wajib Pajak Punya Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*

### **2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan ialah suatu proses pemberian fasilitas serta pelayanan kepada wajib pajak dengan baik dan tepat, sehingga timbul adanya rasa nyaman yang dirasakan oleh wajib pajak, kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai proses menarik perhatian wajib pajak melalui pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak. Teori atribusi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi sebagai salah satu yang mempengaruhi secara eksternal dalam faktor yang menentukan kepatuhan pajak. Menurut Ayu & Dkk (2021), kualitas pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat menaikkan minat wajib pajak untuk melaksanakan proses penyelesaian kewajiban perpajakan. Menurut penelitian Widiastini & Supadmi (2020), Faaz et al. (2020), Saputra (2022), Wicaksono (2020), kualitas pelayanan punya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penguarian tersebut, maka rumusan hipotesis kedua yakni:

*H2 : Kualitas Pelayanan Pajak Punya Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*

### **2.2.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak secara sukarela dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang melekat pada dirinya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa kesadaran sebagai salah satu bagian dari faktor yang menyebabkan kepatuhan secara internal karena kesadaran itu sendiri berasal dalam diri wajib pajak tersebut. Menurut Ayu & Dkk (2021), kesadaran wajib pajak yakni suatu kondisi yang mana wajib pajak paham tentang aturan perpajakan serta mengerjakan aturan tersebut secara sukarela serta benar.

Penelitian Widiastini & Supadmi (2020), serta Ayu & Dkk (2021), memperoleh hasil bahwasanya kepatuhan wajib pajak secara signifikan punya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Faaz et al. (2020), juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Dari pengujian tersebut, rumusan hipotesis ketiga yakni:

*H3 : Kesadaran Wajib Pajak Punya Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*

#### **2.2.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ialah sebuah jaminan agar wajib pajak menaati atau mematuhi ketentuan di dalam peraturan perpajakan, atau dapat juga diartikan sanksi pajak ialah sarana preventif supaya wajib pajak tak melanggar undang-undang atau berbagai norma perpajakan. Keterpengaruhannya sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak yaitu apabila sanksi pajak dibuat lebih tegas maka akan menaikkan rasa patuh wajib pajak. Sebab saat ini sanksi pajak masih belum efektif untuk membuat efek jera terhadap wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak dan dapat mengakibatkan tunggakan pajak. Sanksi pajak juga dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya konsekuensi yang harus ditanggung jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam teori atribusi sanksi pajak merupakan faktor eksternal dalam teori tersebut, karena dengan adanya peraturan berupa pemberian sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Pernyataan ini kemudian didukung oleh penelitian Faaz et al. (2020), memaparkan bahwasanya variabel sanksi pajak punya pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan ditopang penelitian Saputra (2022), mengatakan sanksi perpajakan

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui penguraian tersebut, hipotesis keempat yakni:

*H4 : Sanksi Pajak Punya Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*

#### **2.2.5 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak merupakan gabungan dari faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi individu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel internal atau faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak meliputi pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar wajib pajak meliputi kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

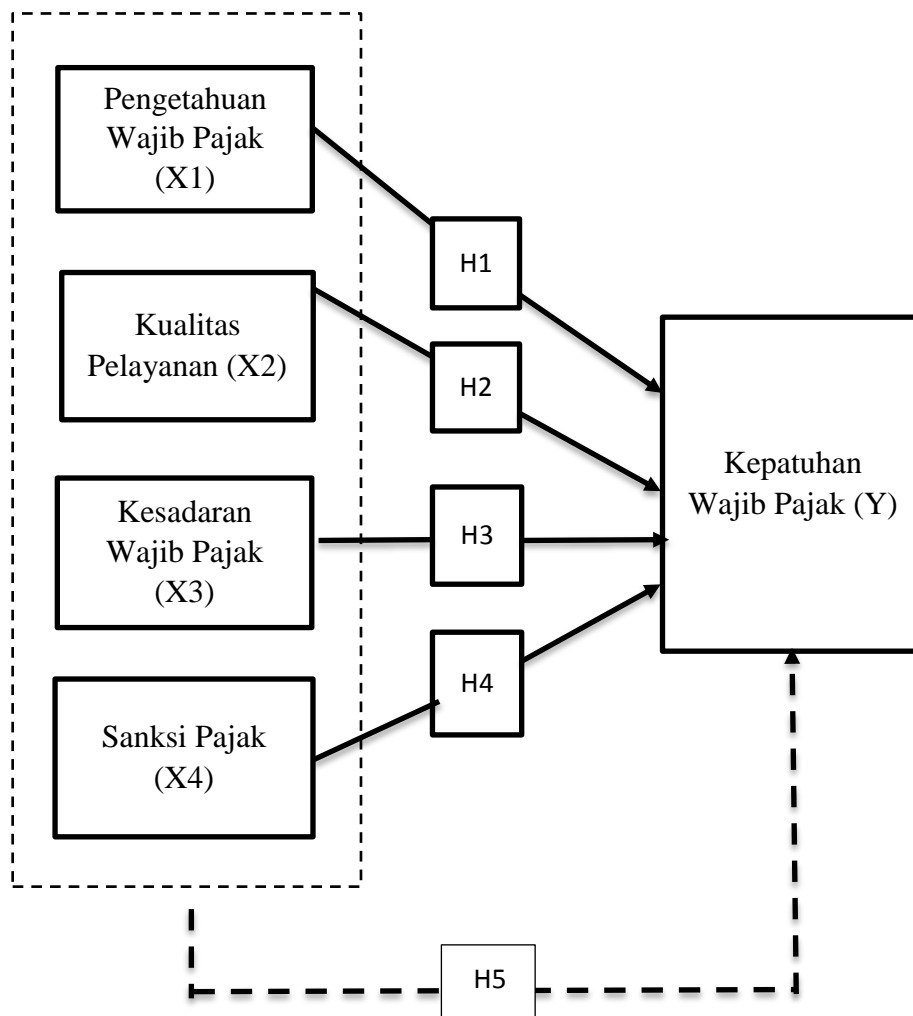
Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ke empat dari penelitian ini sebagai berikut:

*H5 : Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Punya Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*



### **2.3 Model Penelitian**

Model konseptual dalam penelitian dibawah ini dirancang berdasarkan model kajian-kajian terdahulu yang kemudian dikembangkan

untuk dianalisis lebih lanjut. Model konseptual pada kajian ini terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 1 Model Penelitian  
Sumber : Penulis (2023)

Keterangan :  pengaruh parsial.  
 Pengaruh simultan